



ANALISA PENGUKURAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

SRI WAHYUNINGSIH

11553204662



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISA PENGUKURAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
PELAYANAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE*
*SCORECARD***

TUGAS AKHIR

Oleh:

SRI WAHYUNINGSIH

11553204662

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 05 November 2019

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing

Medyantiwi Rahmawita Munzir, S.T., M.Kom.

NIK. 130517051



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISA PENGUKURAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
PELAYANAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE*
*SCORECARD***

TUGAS AKHIR

Oleh:

SRI WAHYUNINGSIH

11553204662

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 04 Oktober 2019

Pekanbaru, 04 Oktober 2019

Mengesahkan,



Dr. Drs. H. Mas'ud Zein, M.Pd.

NIP. 196312141988031002

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal Lc., MA.

Sekretaris : Medyantiwi Rahmawita Munzir, S.T., M.Kom.

Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 04 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,

SRI WAHYUNINGSIH

NIM. 11553204662

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

Sembah sujud dan syukur ku kepada mu ya allah, atas rahmat dan karunia dan ridho yang telah engkau berikan selama ini, sehingga akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa pula kusampaikan kepada Rasulullah nabi muhammad SAW yang telah membawa kami menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan ini.

Ayahanda tersayang “Agus Gunawan” dan ibunda tersayang “Nurjannah”

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ayahanda dan ibunda tercinta yang telah senantiasa memberi doa, dukungan, dan limpahan kasih sayang kepadaku yang tak mungkin bisa kubalas hanya dengan kata-kata yang tulus pada lembar pengesahan ini. Semoga ini menjadi langkah awalku untuk bisa lebih membanggakan dan membahagiakan mu didunia dan akhirat.

Adik-adikku tersayang “Bobby andika putra dan Rendy wahyu fauzy”

Sebagai tanda terimakasih atas kebersamaan, doa, dukungan, limpahan kasih sayang, dan perhatian kalian kepada kakak, akhirnya karya kecil ku ini bisa kupersembahkan buat kalian, semoga bisa jadi panutan buat kalian dan yang baik bisa dicontoh.

Semua sahabatku yang selalu memberi doa, dukungan, perhatian dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini Terimakasih yang bisa kuucapkan kepada sahabatku Siti Khadijah, Siti Rofingatun Naza, Syerli Kurnia Syafitri, Safna Anggraini, Rina Setiawati, Wulan Sri Rahayu, Rahayu Pratama, Wilfa Khairani, Dinah Mardhiyah, Katri Nugraheni, Jayanti Permatasari, Rizki, Kurnia Fadhil Rael, Lifa Julian Fahrani, Tafa 'Ulfayza, Aulia Mursyida, Kiki Herianto, atas motivasi dan semangat yang selalu diberikan. Selama berjuang teman-teman, ini bukanlah akhir tetapi terus dan teruslah berjuang, salam sayangku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis mengucapkan kepada Allah SWT, dan atas limpahan rahmat serta karunia-nya tugas akhir ini dapat penulis selesaikan, selawat serta salam penulis hadiahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW yang memberikan teladan kepada kita. Tugas akhir ini merupakan hasil penelitian yang penulis lakukan di Puskesmas ujungbatu dengan judul "Analisa Pengukuran Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pasien Menggunakan Metode *Balance Scorecard*".

Tugas akhir ini merupakan mata kuliah dengan bobot 4 (empat) SKS yang wajib diikuti oleh setiap mahasiswa jurusan sistem informasi fakultas sains dan teknologi universitas islam negeri sultan syarif kasim riau pekanbaru.

Tugas akhir ini tidak akan terlaksanakan tanpa bantuan dari pihak-pihak yang terkait. oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Mas'ud Zein, M.Pd., Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., Ketua Program Studi Sistem Informasi-Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pekanbaru.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., Sekretaris jurusan studi sistem informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pekanbaru sekaligus Penguji I Tugas Akhir yang memberikan masukan yang bermanfaat kepada penulis.

Bapak Arif Marsa, Lc., MA., ketua sidang Tugas Akhir ini

Ibu Medyantiwi Rahmawita Munzir, S.T., M.Kom., Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulisan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom., sebagai Penguji II Tugas Akhir yang memberikan masukan yang bermanfaat kepada penulis.

Kedua orang tua, adek-adek, dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, perhatian yang sangat lebih.

Sahabat-sahabat penulis, yang telah memberikan semangat serta motivasi sampai saat ini. kepada Siti Khadijah, Siti Rofingatun Naza, Syerli Kurnia Syafitri, Safna Anggraini, Rina Setiawati, Wulan Sri Rahayu, Rahayu Pratama, Wilfa Khairani, Dinah Mardhiyah, Katri Nugraheni, Jayanti Per-



matasari, Rizki, Kurnia Fadhil Rael, Liffa Julian Fahrani, Tafa 'Ulfayza, Aulia Mursyida, Kiki Herianto, dan serta teman-teman yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

10 Kepala Puskesmas ibu dr.INIKE DEPIANA, ibu Rini Fitra, S.K.M bagian data informasi, bapak Repinaldi, S.Sos bagian Umum kepegawaian, ibu Rina Kurnianingtyas, Amg bagian tata usaha, serta seluruh karyawan pelayanan puskesmas ujungbatu yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir penulis.

Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dan diterima oleh Allah SWT,aamiin. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, untuk itu mohon saran dan keritikan yang bersifat membangun dari semua pihak dapat disampaikan ke email penulis sri.wahyuningsih5@students.uin-suska.ac.id untuk kesempurnaan penelitian ini. Akhirnya, penulis berharap tugas akir ini semoga bermanfaat bagi pihak yang membacanya.

Pekanbaru, 05 November 2019

Penulis,

SRI WAHYUNINGSIH

NIM. 11553204662

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ANALISA PENGUKURAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*

SRI WAHYUNINGSIH

NIM: 11553204662

Tanggal Sidang: 04 Oktober 2019
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Puskesmas ujungbatu yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat, serta memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Maka perlu adanya suatu pengukuran kinerja. Untuk itu metode *Balanced Scorecard* merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja di instansi pemerintah yaitu puskesmas tersebut, yang memudahkan peneliti dalam mengukur kinerja pegawai yang efektif hendaknya mampu menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas ujungbatu dengan menggunakan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan karyawan. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pegawai terhadap pelayanan terhadap pasien: kinerja pegawai yang nilai dari pimpinan berada dalam kondisi sangat sehat dengan persentase angka 67,69%. Hal ini berarti kinerja pegawai sudah termasuk baik, dan kinerja pegawai yang dinilai oleh pasien berada dalam kondisi kurang sehat dengan persentase angka 63,91%. Hal ini berarti pasien masih belum merasa puas atas pelayanan puskesmas ujungbatu.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard*, Kinerja pegawai, Pengukuran kinerja, Pelayanan, Puskesmas ujungbatu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sifat Isian UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ANALISA PENGUKURAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE BALANCE SCORECARD

SRI WAHYUNINGSIH

NIM: 11553204662

Date of Final Exam: October 04th 2019

Graduation Period:

Department of Information System

Faculty of Science and Technology

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Ujungbatu health center that plays a role in providing the best health services for the community, as well as providing preventive, promotive, curative to rehabilitative services either through individual health efforts (UKP) or public health efforts (UKM). Then the need for a performance measurement. For this reason, the Balanced Scorecard method is the right choice for measuring performance in government agencies, namely the Community Health Center, which makes it easy for researchers to measure the performance of effective employees should be able to assess the level of patient satisfaction with Ujungbatu Puskesmas services using the perspective of learning and employee growth. Based on the results of measurements of employee performance towards services to patients: employee performance whose value from the leader is in very healthy condition with a percentage of 67.69%. This means that employee performance is good, and employee performance assessed by patients is in an unhealthy condition with a percentage of 63.91%. This means that patients are still not satisfied with the services of Ujungbatu Puskesmas.

Keywords: *Balanced Scorecard, Employee performance, Performance measurement, Service, Ujungbatu health center*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengukuran	6
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	6
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran kinerja	7
2.2 Kinerja	8
2.2.1 Pengertian Kinerja	8
2.2.2 Standar Kinerja	9



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.3	Membangun Kinerja	10
2.3	Pegawai	11
2.4	Pelayanan	12
2.5	Pasien	13
2.6	Balance Scorecard	14
2.6.1	Pengertian <i>Balance Scorecard</i>	14
2.6.2	Faktor-Faktor Kegagalan <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.6.3	Perbedaan dengan IT Balanced Scorecard	16
2.7	Profil Puskesmas Ujungbatu	18
2.7.1	Sejarah Puskesmas Ujungbatu	18
2.7.2	Visi	18
2.7.3	Misi	19
2.7.4	Tujuan	19
2.8	Populasi dan Sampel	19
2.9	Uji validitas dan reabilitas	19
2.10	SPSS (Statistical Package For Social Science)	20
2.10.1	Sejarah SPSS	20
2.10.2	Spesifikasi Sistem	20
3	METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1	Jenis Penelitian	22
3.2	Menentukan Topik Tugas Akhir	22
3.3	Menentukan Objek Penelitian	22
3.4	Alur Penelitian	22
3.5	Tahap-tahap Penelitian	23
3.5.1	Tahap Persiapan	23
3.5.2	Tahap pengumpulan data	24
3.5.3	Sumber Data	24
3.5.4	Tahap pengambilan sampel	25
3.5.5	Tahap analisa dan pengolahan data	26
3.5.6	Tahap Dokumentasi	26
4	ANALISIS DAN HASIL	28
4.1	Analisa Data	28
4.1.1	Indetifikasi Permasalahan	28
4.1.2	Gambaran umum Responden	29
4.2	Tahap Pengolahan Data	29
4.3	uji validitas dan Reabilitas	29



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.1	Uji Validitas	30
4.3.2	Uji Reabilitas	31
4.4	Tahap Pembahasan Dengan metode Balance Scorecard	33
4.4.1	Pengukuran kinerja pegawai dari segi pegawai	34
4.4.2	Pengukuran kinerja pegawai dari segi pasien	36
4.4.3	Analisa Hasil Pengukuran	37

5 PENUTUP 38

5.1	Kesimpulan	38
5.2	Saran	38

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A Hasil Wawancara Pihak Puskesmas	A - 2
A.1 Bagian Manajemen	A - 2
A.2 Bagian IT	A - 3
A.3 Bagian Kepegawaian	A - 3
A.4 Bagian kepala bagian atau kasubag TU	A - 4

LAMPIRAN B Hasil Wawancara Pasien	B - 1
B.1 Pasien (Sugiarto)	B - 1
B.2 Pasien (Nurjanah)	B - 2
B.3 Pasien (Siti Khadijah)	B - 2
B.4 Pasien (Suryani)	B - 3
B.5 Pasien (Tania)	B - 4

LAMPIRAN C Dokumentasi Wawancara Pihak Puskesmas	C - 1
---	--------------

LAMPIRAN D Dokumentasi Wawancara pasien	D - 1
--	--------------

LAMPIRAN E Kuesioner Pihak Puskesmas	E - 1
---	--------------

LAMPIRAN F Kuesioner Pasien	F - 1
------------------------------------	--------------

LAMPIRAN G Struktur Organisasi Puskesmas	G - 1
---	--------------



DAFTAR GAMBAR

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1.1	Bagan alur pendaftaran puskesmas ujungbatu	3
1.1	<i>Balance Scorecard</i> menerjemahkan kerangka kerja strategi ke op- erasioanal	15
2.2	Perbedaan <i>Balanced Scorecard</i> dan <i>IT Balanced Scorecard</i>	17
1.1	Alur Penelitian	23
A.1	Bukti wawancara bagian manajemen	A - 2
A.2	Bukti wawancara bagian IT	A - 3
A.3	Bukti wawancara bagian kepegawaian	A - 4
A.4	Bukti wawancara bagian kepala bagian atau kasubag TU	A - 5
A.5	Bukti wawancara bagian kepala bagian atau kasubag TU	A - 6
B.1	Bukti wawancara pasien (Sugiarto)	B - 1
B.2	Bukti wawancara pasien (Nurjanah)	B - 2
B.3	Bukti wawancara pasien (Siti Khadijah)	B - 3
B.4	Bukti wawancara pasien (Suryani)	B - 4
B.5	Bukti wawancara pasien (Tania)	B - 5
C.1	Bukti wawancara Puskesmas	C - 1
C.2	Bukti wawancara Puskesmas	C - 2
D.1	Bukti wawancara pasien	D - 1
D.2	Bukti wawancara pasien	D - 2
E.1	kuesioner pihak puskesmas	E - 1
E.2	kuesioner pihak puskesmas	E - 2
E.3	kuesioner pihak puskesmas	E - 3
F.1	kuesioner pelanggan atau pasien	F - 1
F.2	kuesioner pelanggan atau pasien	F - 2
F.3	kuesioner pelanggan atau pasien	F - 3
G.1	kuesioner pelanggan atau pasien	G - 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

3.1	Tabel jumlah populasi	24
3.2	Tabel responden	26
4.1	Indetifikasi permasalahan	28
4.1	Indetifikasi permasalahan	29
4.2	Tabel jumlah responden	29
4.3	Uji validitas kuesioner pasien	30
4.3	Uji validitas kuesioner pasien	31
4.4	Uji validitas kuesioner pegawai	31
4.5	Uji reabilitas kuesioner pasien	32
4.6	Uji validitas kuesioner pegawai	33
4.7	Kriteria total skor penelitian	34
4.8	Rekapitulasi pengukuran kinerja pegawai	35
4.8	Rekapitulasi pengukuran kinerja pegawai	36
4.9	Rekapitulasi pengukuran kinerja pegawai menurut pasien	37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

BSC	:	Balance Scorecard
UKP	:	Upaya Kesehatan Perorangan
UKM	:	Upaya Kesehatan Masyarakat

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk menghadapi kompetensi saat berbisnis, hal penting kita harus perhatikan dalam suatu kegiatan adalah kinerja. Kinerja dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan keberhasilan suatu kegiatan atau organisasi. Untuk itu, suatu kinerja yang sesuai dengan kegiatan atau organisasi sangat diperlukan untuk persaingan dan perkembangan itu.

Menurut Ratnasari (2016) Kinerja merupakan hal penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan yang baik dalam suatu kegiatan atau organisasi. Kinerja juga merupakan gambaran dari pencapaian yang diinginkan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dapat dikatakan berhasil apabila tujuan yang diharapkan dapat mencapai tingkat terbaik dan sukses. Untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik, karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan dan teknologi yang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pengetahuan bisa didapatkan dari proses pembelajaran melalui pelatihan ataupun saat melakukan pekerjaan. Karyawan yang berkompetensi akan dihargai oleh perusahaan karena bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan tersebut.

Pengukuran kinerja merupakan hal terpenting untuk berorganisasi dengan baik untuk pencapaian yang terbaik di masa depan dan untuk peningkatan suatu kinerja pada saat ini hanya dilihat dari kinerja keuangan masih memiliki kelemahan, untuk itu, pengukuran kinerja yang efektif hendaknya mampu menerjemahkan misi, visi dan strategi suatu organisasi ke dalam tujuan operasional dan ukuran kinerja baik ukuran kinerja keuangan maupun non keuangan (Gaspersz, 2003).

Adapun lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang dimulai dari sektor terbesar adalah rumah sakit umum yang ada di daerah masing-masing hingga sektor terkecilnya adalah pukesmas yang memprioritaskan pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang terbaik dan ternyaman. Pukesmas ujungbatu adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan pada tingkat kecamatan. Pukesmas merupakan sektor pelayanan kesehatan dibawah pengawasan dinas kesehatan kabupaten atau kota. Mereka juga harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengukuran kinerja yang mencakup semua aspek. Balanced Scorecard merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan pengukuran kinerja di instansi pemerintah yaitu pukesmas tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

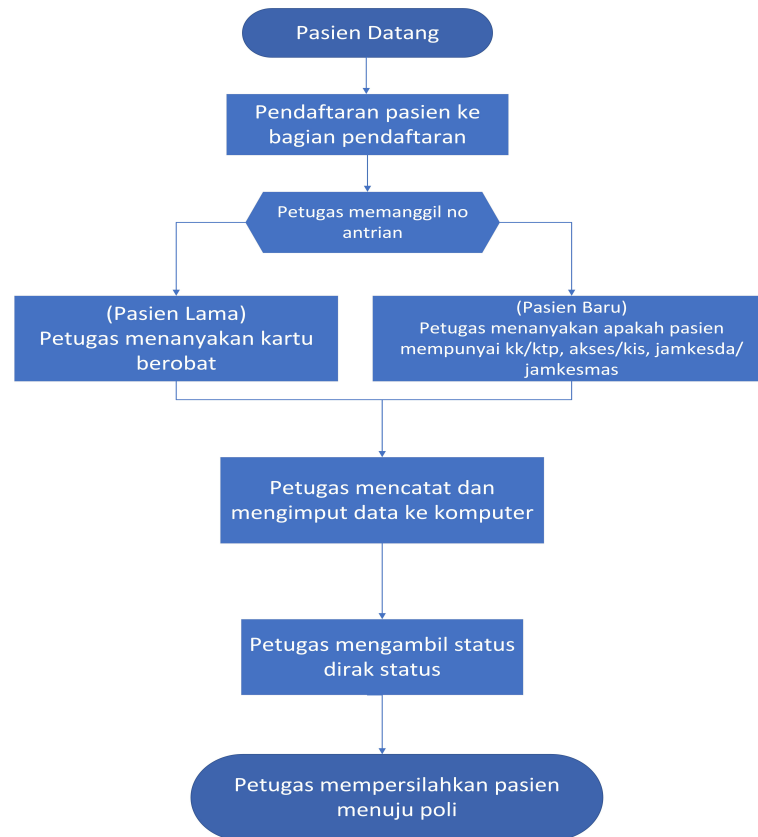
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Puskesmas ujungbatu didirikan oleh mantri kadir (alm) pada tahun 1958 sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat kecamatan, yang mana jumlah penduduk yang cukup banyak terdiri dari nias, jawa, sunda, minang, batak, dan suku asli yakni suku minang. Puskesmas ujungbatu merupakan pelayanan kesehatan yang berada dibawah naungan pemerintah kabupaten rokan hulu.yang memiliki tujuh poli yaitu poli umum, poli usia lanjut (USILA), poli anak, poli kesehtan ibu dan anak (KI-A), poli gigi, poli TBC, poli mata dan ruang gizi beserta laboratorium. puskesmas ujungbatu memiliki dua dokter umum tetap yang bernama dr. Ayu kumala sari dan dr. Sulastri minora dan memiliki 50 orang pegawai puskesmas ujungbatu,10 orang pegawai pelayanan, yang mana setiap hari nya pasien yang mengunjungi puskesmas ujungbatu yaitu rata-rata 20 Orang. Dalam beberapa tahun belakangan ini, puskesmas ujungbatu menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat indeks kepuasan masyarakat menunjukkan angka baik, kemudian meningkatnya jumlah kunjungan pasien baik rawat inap maupun rawat jalan dan adanya pertumbuhan pendapatan. Pengukuran kinerja tersebut masih didasarkan pada standar nasional pelayanan yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Jika tingkat persentase kinerja yang diperoleh puskesmas tersebut masih berada diantara standar nasional tersebut, maka kinerja puskesmas tersebut dikatakan baik. Padahal masih ada faktor-faktor lain yang masih dapat dijadikan ukuran untuk menyatakan apakah kinerja puskesmas ujungbatu tersebut sudah dapat dikatakan baik atau buruk.

Berdasarkan observasi oleh peneliti, adapun beberapa prosedur pelayanan kepada pasien dapat dilihat pada Gambar 1.1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1.1. Bagan alur pendaftaran puskesmas ujungbatu

Namun berdasarkan hasil observasi peneliti, masih ada beberapa pasien mengeluhkan pelayanan pegawai. Permasalahan yang sering terjadi yaitu pada Pelayanan puskesmas ujungbatu meliputi pegawai kurang memuaskan dalam pelayanan seperti contoh acuh tak acuhnya pegawai terhadap pasien yang memerlukan informasi mengakibatkan waktu tunggu yang terlalu lama menyebabkan oleh pasien terlalu ramai sementara petugas kurang, maka sering terjadi pengantrian panjang, yang membuat pasien bosan menunggu, koneksi internet tidak stabil, yang mengakibatkan sulitnya pegawai menginput rekam medis pasien, akibatnya pasien pun harus menunggu kembali, Jam buka pelayanan belum tepat waktu karena petugas sering terlambat, Ketersediaan alat kesehatan yang menunjang mutu pelayanan di puskesmas belum baik dan tidak lengkap, maka beberapa pasien harus dirujuk ke rumah sakit lain, Selanjutnya kurangnya informasi mengenai tata letak setiap poli karena plang setiap poli terlalu kecil membuat pasien kesulitan dalam mencari poli yang dibutuhkan. Oleh karena itu, perlu adanya penilaian kinerja, agar tiap-tiap pegawai mengetahui seberapa besar kinerja dalam melayani pasien dan juga kekurangan yang ada dapat diperbaiki sehingga tingkat indeks kepuasan masyarakat menunjukkan angka sangat baik.



Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis mengambil judul penelitian tugas akhir ini “**Analisa Pengukuran Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pasien Menggunakan Metode *Balance Scorecard* (Studi Kasus: Puskesmas Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu)**”. Hasil dari penilaian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi pegawai untuk memperbaiki kinerjanya dan pertimbangan bagi pimpinan dalam mengambil keputusan.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana menganalisa penilaian kinerja pegawai pada pelayanan puskesmas ujungbatu dengan adanya penerapan metode *Balance Scorecard*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah tugas akhir ini adalah:

Penelitian ini dilakukan pada pihak pasien dan pegawai pelayanan puskesmas ujungbatu.

Kriteria penilaian diterapkan berdasarkan metode *Balance Scorecard*, yang berfokus pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan karyawan meliputi:

- (a) Kompetensi pegawai
- (b) Infrastruktur teknologi
- (c) Kultur organisasi

3. Sampel pegawai bagian pelayanan sebanyak 10 orang yang dinilai 5 atasan puskesmas ujungbatu dan 4 pegawai pelayanan (9 responden) dan pasien pada tahun 2016-2018 sebanyak 15000 orang (100 responden)

4. Pengolahan data pada SPSS 20

1.4 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini adalah:

Untuk mengetahui kinerja pegawai puskesmas ujungbatu.

Untuk mengetahui apa yang akan diperbaiki dari pegawai pelayanan dan sistem pelayanan.

Untuk menstandarisasi dalam merekrut pegawai terutama pegawai pelayanan.

1.5 Manfaat

Manfaat tugas akhir ini adalah:

Dapat mengoptimalkan kinerja pegawai puskesmas ujungbatu.

Dapat mempermudah pimpinan untuk menerapkan langkah-langkah dalam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memperbaiki kinerja pegawai.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang masalah; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: Pemaparkan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Cara, (2) teknik, (3) metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang diteliti.

BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Pemaparkan data yang diperoleh dari penelitian, (2) pembahasan mengenai hasil pengolahan data tersebut.

BAB 5. PENUTUP

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Hasil dari penelitian yang menjadi kesimpulan, (2) saran bagi pihak-pihak terkait sesuai dengan hasil penelitian yang akan menjadi masukan dan bahan pertimbangan sebagai tindak lanjut dari penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Pengukuran

Menurut Umar dalam Malau (2017) pengukuran adalah kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data untuk mendapatkan informasi yang dapat disimpulkan. Hasil dari pengukuran tersebut berisi informasi-informasi atau data yang dinyatakan dalam bentuk bilangan ataupun penjelasan informasi untuk pengambilan keputusan yang sangat akurat. Pengukuran (Measurement) merupakan proses yang menjelaskan kinerja pegawai dengan suatu skala kuantitatif yang dinyatakan dengan sistem angka. Pernyataan dapat diperkuat dengan pendapat yang menyatakan bahwa pengukuran merupakan pemberian angka pada atribut-atribut atau karakter tertentu yang dimiliki oleh seseorang, dan suatu obyek tertentu yang menghasilkan persamaan aturan yang jelas disepakati oleh para ahli.

2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja

Dalam organisasi perusahaan ingin mengetahui bagaimana kinerja pegawainya, untuk itu diperlukan pengukuran kinerja yang telah dicapai organisasi. Pengukuran kinerja adalah suatu pengukuran yang dilakukan untuk berbagai kegiatan dalam mengetahui operasional mana yang dapat menciptakan rantai nilai yang ada pada perusahaan. Hasil dari pengukuran kinerja dapat digunakan sebagai suatu informasi mengenai tingkat pelaksanaan suatu rencana dan tingkat dimana perusahaan memerlukan penyesuaian atas perencanaan dan pengendalian.

Stout dalam Ulum (2009), menyatakan bahwa pengukuran merupakan suatu proses mengukur untuk mendapatkan pelaksanaan dalam kegiatan pencapaian visi dan misi pada organisasi berupa barang, pelayanan, atau cara. Pengukuran kinerja dapat disimpulkan sebagai suatu aktivitas dalam pengumpulan data dan informasi yang signifikan dengan pencapaian tujuan yang diharapkan. Pengukuran kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada bagian manajemen dan karyawan dengan pengumpulan data-data dan informasi-informasi yang signifikan pada tujuan yang diperkirakan dan ditentukan sebelumnya, termasuk: ketepatan dalam penggunaan sumber daya dalam menghasilkan produk dan pelayanan, nilai produk dan pelayanan (seberapa baik produk dan pelayanan diserahkan kepada konsumen dan sampai seberapa jauh konsumen merasa puas).

Menurut Makawi, Normajaton, dan Haliq (2015) pengukuran kinerja merupakan cara perusahaan untuk meningkatkan nilai kesimpulan dan pertanggungjawaban manajemen, dan juga untuk mengukur tingkat pencapaian yang diinginkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bidang utama pengukuran kinerja adalah perancangan dan penentuan tujuan, peningkatan standar yang signifikan, pemberitahuan terhadap hasil, dan pemakaian data. Pengukuran kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana kemampuan yang dilakukan dapat sesuai jadwal yang direncanakan ataupun keputusan yang diharapkan telah tercapai sesuai yang diharapkan. Pengukuran dapat dilaksanakan sesuai dengan kinerja yang aktual dan ternilai. Apabila suatu kinerja tidak dapat dinilai, maka tidak dapat dijalankan.

Adapun cara yang dilakukan untuk mengukur kinerja yang tepat adalah:

- 1. Menentukan kualifikasi terhadap pembisnis
- 2. Mengupayakan standar kinerja untuk membangun kesetaraan
- 3. Mengupayakan langkah seseorang terhadap pemantauan tingkat kinerja
- 4. Menentukan kualitas dan menetapkan yang harus diutamakan
- 5. Menghindari dampak dan rendahnya kualitas kinerja
- 6. Memperhitungkan pemanfaatan sumber daya
- 7. Mengupayakan timbal balik terhadap pembaruan

Pengukuran kinerja terdapat Ruang lingkup antara lain meliputi:

1. Kebijakan (*policy*), untuk mendukung pembentukan dan pelaksanaan dalam kebijakan.
2. Perancangan dan penganggaran untuk mendukung perencanaan dan penaksiran terhadap pelayanan yang diberi kepercayaan dalam mengontrol perubahan terhadap perencanaan.
3. Kualitas (*quality*), untuk mengembangkan peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan maupun kemampuan dalam organisasi.
4. Kehematan (*economy*), untuk mereview pembagian dan kemampuan pemanfaatan sumber daya.
5. Keadilan (*equity*) untuk meyakinkan untuk pengiriman yang jujur dan dapat diterima semua masyarakat.
6. Pertanggungjawaban (*accountability*), untuk memajukan pengendalian dan mempengaruhi dalam pembuatan keputusan.

2.1. Tujuan dan Manfaat Pengukuran kinerja

Adapun tujuan dari pengukuran kinerja yaitu untuk menciptakan informasi yang apabila jika informasi tersebut diselidiki dengan akurat akan membagikan informasi yang tepat untuk manajemen dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan.

Adapun manfaat dari pengukuran kinerja yang baik menurut Jayakusumah (2016) adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Menjalani suatu kinerja kepada keinginan konsumen untuk meningkatkan perusahaan yang membuat seluruh konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai.
Mendorong kinerja untuk melaksanakan jasa terhadap konsumen agar lebih baik.
Mengenali inefisiensi yang membuat perusahaan bangkrut.
Melakukan suatu langkah terbaiak sehingga memperbaiki proses pembela-
jran organisasi.
Menciptakan perjanjian yang membuat pegawai melakukan kerja yang ter-
baik dan memberi hadiah terhadap pegawai yang berkualitas

2.2 Kinerja

2.2.1 Pengertian Kinerja

Dalam organisasi kinerja itu adalah pencapaian suatu organisasi yang di-
tentukan perusahaan terhadap berhasil atau tidaknya pencapaian tersebut. Kinerja
merupakan tujuan yang diciptakan dari index-index kinerja pada perusahaan dalam
waktu tertentu. Kinerja yaitu ketersediaan masyarakat dalam melaksanakan suatu
aktivitas dan penyempurnanya dapat disesuaikan dengan pertanggungjawabnya ter-
hadap keberhasilannya yang diinginkan. Penilaian kinerja merupakan pendorong
seseorang dalam mencapai tujuan berorganisasi dan dapat memenuhi tingkat pen-
capaian seseorang yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga menghasilkan suatu
pengasilan yang ditentukan oleh organisasi. Adapun penilaian kinerja dilakukan
untuk menegaskan seseorang dalam berperilaku dan untuk menegaskan seseo-
rang yang semestinya diinginkan, dapat dilakuakn dengan sasaran dari keberhasi-
lan kinerja dan dapat diberikan penghargaan. Penilaian kinerja juga dapat dilakukan
atasan untuk mendapatkan dasar yang dalam diberi imbalan terhadap prestasi yang
disukarela masing-masing penanggungjawab terhadap perusahaan secara keselu-
ruhan (Marwal dan Abdullah, 2018).

Kinerja organisasi ditujukan untuk mengetahui bagaimana proses kegiatan
yang berlangsung dalam memperoleh tujuan terbaik. Didalam langkah melak-
sakan kegiatan harus selalu dilakukan pemantauan, pengukuran, dan menjelaskan
atau pengamatan ulang terhadap kinerja pada sumber daya manusia. Melalui pe-
mantauan, dapat dilakukan perhitungan dan peningkatan kinerja secara berkala un-
tuk mengetahui kemajuan kinerja yang telah dicapai dapat dilakukan rediksi apakah
akan terjadi penyimpangan pengerjaan dalam rencana untun mencapai tujuan.

Adap dua aspek penting yang perlu diperhatikan dalam mencapai kinerja
berkelompok adalah yang pertama berhubungan antara kepaduan dengan kinerja
berkelompok, dan yang kedua adalah pembedaan antara pembela dalam masalah



dengan mengambil keputusan secara perorangan dan kelompok. Untuk itu berhasilnya atau gagalnya kinerja pegawai dalam memenuhi suatu tujuan berorganisasi ditentukan terhadap bagaimana mereka dapat memimpin kelompok secara teratur.

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kompetensi pegawai terhadap pelaksanaan kinerja dan hasil pekerjaan ataupun tingkatan keberhasilan yang diperoleh oleh pegawai pada pembandingan tolak ukur yang ditetapkan pada perusahaan untuk sebuah organisasi pada waktu tertentu yang akan dinilai melalui nilai kinerja, ketelitian kinerja, gagasan dalam bekerja, kemampuan bekerja, berkomunikasi, memotivasi dalam pekerjaan, dan mampu memperhatikan peluang yang ada.

2.2.2 Standar Kinerja

Menurut Abdullah (2014) Standar kinerja adalah kualitas kemampuan yang diinginkan pada organisasi dalam perusahaan, dan juga merupakan pembeda atau harapan dan sasaran pada strategi yang telah ditentukan. Standar kerja dapat dikatakan baik apabila telah efisien, yang dapat dinilai dengan jelas untuk dapat berguna pada organisasi maupun para pegawai. Standar kinerja merupakan kualitas yang diinginkan pada kinerja pegawai pada waktu tertentu dan menjadi pembeda pencapaian dalam harapan dan strategi yang diinginkan, dan keberhasilan dalam kinerja adalah pencapaian seorang pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan memenuhi kualifikasi maupun tolak ukur dalam bekerja.

Standar kinerja mendeskripsikan tentang keinginan pimpinan kepada pegawai supaya kinerja dapat hasil terbaik. Adapun 2 sasaran yang dibutuhkan pada standar kinerja. pertama, membentuk perilaku pegawai dalam mengatur parameter yang dirancang dengan baik. Dan yang kedua, menyiapkan aturan untuk pegawai dapat dinilai secara efektif dan jujur. Standar kinerja dapat membantu pimpinan untuk lebih mudah mengontrol pekerjaan untuk sebagai penilaian. Standar kinerja yang diinginkan harus berhasil, standar yang berhasil berdasarkan pada kinerja yang baik, dimengerti, dipahami, dan dinilai.

Adapun 8 karakteristik suatu standar kinerja dapat dikatakan berhasil yaitu sebagai berikut:

Standar berdasarkan pada kinerja

Standar kinerja dibuat untuk kinerja itu sendiri tanpa memandang siapa yang bertugas untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

Standar yang telah tercapai

Semua kinerja dapat mencapai parameter yang ditentukan. parameter dapat dikatakan lebih baik sebagai rintangan bagi pegawai dalam mencapai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan yang baik. Untuk itu pimpinan tidak menetapkan suatu pencapaian itu terlalu tinggi sehingga pegawai tidak mampu mencapainya. parameter yang ditetapkan pimpinan terlalu rendah akan membuat pegawai tidak termotivasi dalam bekerjanya untuk meningkatkan kinerjanya.

Standar mudah dipahami

Untuk mudah di mengerti atau dipahami oleh pimpinan dan pegawai dapat menggunakan Standar untuk menjauhi perbedaan interpretasi yang dapat mengakibatkan pengukuran yang kurang baik.

Standar yang disepakati

pimpinan dan pegawai harus menyepakati bahwa parameternya ditetapkan dengan jujur, ketentuan tersebut dapat menjadi bahan untuk penilaian.

Standar yang jelas dan ternilai

Parameter dapat dinyatakan dengan angka-angka, penjelasan, data atau bentuk lain yang dapat dinilai secara berhubungan, tetapi apabila jika tidak bisa digunakan perbandingan personal untuk mengevaluasi kinerjanya.

Standar mengarahkan pada kurun waktu

Parameter kinerja dapat ditunjukkan dengan berapa lama pengerjaan dapat terselesaikan atau kapan pekerjaan itu dapat diselesaikan.

7. Standar yang terdaftar

Dokumen yang tertulis dapat dijelaskan pada Standar yang ditentukan yang akan digunakan untuk menilai pekerjaan pegawai dalam organisasi perusahaan.

8. Standar dapat berubah-ubah

Standar yang telah dicapai dan diresmikan secara teratur dapat dievaluasi dan dapat berubah-ubah disaat tertentu.

2.2.3 Membangun Kinerja

Menurut Abdullah (2014) pada penetapan jabatan yang jelas dan terukur dapat dioptimumkan melalui Kinerja pada setiap pegawai, sehingga pegawai dapat memahami apa itu fungsi dan tanggungjawabnya. Untuk itu, yang menjadi landasan dalam deskripsi jabatan yang baik adalah untuk:

Penetapan gaji

Yang menjadi dasar perbandingan pekerjaan dan penetapan gaji yang adil untuk pegawai adalah Deskripsi jabatan.

Seleksi pegawai

Yang menjadi sumber dalam peningkatan spesifikasi kinerja yang dapat menjelaskan tingkat kemampuan seorang pelamar dalam jabatan tertentu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penyesuaian

3. Dalam mengenalkan pekerjaan-pekerjaan yang baru kepada pegawai baru ataupun lama dengan baik dan teratur.

4. Pengukuran kinerja

Menjelaskan perbedaan terhadap seorang pegawai memenuhi tugas-tugasnya dan tugas itu dapat terpenuhi.

5. Pelatihan pembangunan

Memberikan pelatihan dalam perkembangan analisis yang akurat untuk membantu pengembangan karir seseorang.

6. Perencanaan organisasi

Yang menunjukkan kelebihan dan kekurangan dalam pertanggungjawabannya dalam bekerja.

7. Tanggungjawab

Dapat membantu seseorang untuk memahami tugas-tugas dan tanggungjawabnya yang diberi pimpinan kepadanya.

2.3 Pegawai

Masyarakat yang berada dalam usia kerja adalah tenaga kerja. Menurut UU No.13 tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 Ayat 2 menyatakan bahwa tenaga kerja merupakan seseorang yang bisa melakukan pekerjaan apapun untuk mendapatkan barang dan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri ataupun untuk masyarakat. Untuk menjadi pegawai yang baik dapat melakukan kewajiban untuk pegawai kepada organisasi dalam perusahaannya. Kewajiban pegawai tersebut ialah dapat bekerja dengan baik dan jujur, selanjutnya yang dapat memberikan gaji atau upah beserta tunjangan dan yang memberikan pekerjaan adalah kewajiban perusahaan. Untuk itu, Semakin besar tanggungjawab yang diberi oleh perusahaan, maka semakin besar pula penghasilan yang seorang pegawai dapatkan.

Setiap perusahaan memiliki ketentuan masing-masing dalam memberikan reward kepada setiap pegawai yang bekerja dengan baik. pegawai yang dapat dipercaya oleh perusahaan suatu saat akan diberi kesempatan untuk menduduki suatu posisi atau jabatan yang tinggi pula. Adapun beberapa cara yang harus dicapai untuk menjadi pegawai yang baik dan teladan antara lain adalah:

1. Harus disiplin

Pegawai harus datang tepat waktu, pulang tepat waktu, dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan mengikuti aturan yang berlaku.

2. dapat hasil kerja yang terbaik

Pekerjaan yang dihasilkan harus baik dan sesuai dengan harapan yang di-



inginkan oleh perusahaan atau orang yang memberikan pekerjaan.

Mampu bekerja sama dengan karyawan lain atau tim

Seorang pegawai yang baik mampu bekerja dengan baik terhadap karawan lain dalam bertim kerja yang telah ditentukan.

Mengarahkan yang positif dan lebih

Karyawan memiliki inovasi dan kreativitas yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Memberikan contoh baik untuk pegawai lain

dapat memberikan perilaku teladan bagi pegawai atau karyawan yang lainnya.

Kesetiaan terhadap perusahaan

Menunjukkan kesetiaan pada perusahaan dimana bekerja. Dan tidak mudah berpindah-pindah tempat kerja karena penghasilan yang lebih besar.

Berperilaku baik dan sopan kepada pimpinan

Pimpinan merupakan pemimpin yang harus dihormati dan dihargai. Apabila menemukan kekurangan pada diri pimpinan, membantu agar dapat tertutupin sehingga bisa menjadi kesatuan yang solid yang mengisi tuhan yang maha esa.

8. Pegawai harus Beriman dan bertakwa

Menyerahkan semua urusan atau masalah pekrjaan kepada Allah SWT untuk menjadi pedomannya dalam mencari nafkah.

9. Dapat hubungan baik dengan klien kerja

berhubungan dengan baik diluar yang menjadi rekan kerja perusahaan, yang mana Konsumen adalah raja yang harus dijaga kepercayaannya.

10. Dapat menciptakan suasana bekerja yang menyenangkan

mnciptakan suasana kerja yang baik dan kondusif bagi semua orang yang berada di lingkungan kerja supaya menyenangkan.

2.4 Pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong (2011) Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan barang, pelayanan, manusiawi, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Maka definisi kualitas pelayanan adalah sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaianya dalam memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diliat dengan cara membandingkan konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau diperoleh dengan jasa yang mereka harapkan dan inginkan terhadap bagian-bagian pada pelayanan suatu perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen. Sebaliknya kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan (Diana dan Tjiptono, 2007). Kualitas jasa atau layanan adalah nilai kesenjangan antara pengharapan atau keinginan konsumen dengan persepsi atau performa yang telah mereka inginkan, pada tujuan suatu bisnis adalah menciptakan para konsumen yang puas. pelayanan merupakan kegiatan atau pemanfaatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lainnya dan tidak berwujudnya, lalu tidak menghasilkan apa yang diinginkan. Konsep dasar dari suatu pelayanan (jasa) maupun kualitas dari suatu produk dapat dijelaskan sebagai pemenuhan yang dapat melebihi apa yang diinginkan atau diharapkan pelanggan (konsumen).

2.5 Pasien

Menurut Christensen dan Kenney (2009) pasien adalah seorang yang terpenting di rumah sakit ataupun dinas kesehatan, adapun penyembuhan yang diberikan rumah sakit yang dipilih, seseorang mempunyai kebutuhan yang diharapkan untuk mendapatkan apa yang diperoleh melalui rumah sakit. Pengharapan pasien dari jasa rumah sakit itu dalam proses pengobatannya akan mengakibatkan kepuasan yang diharapkan untuk mempercepat proses penyembuhannya. Kepuasan pasien yang memacu pada penerapan semua syarat-syarat pelayanan kesehatan tersebut, pengukuran kepuasan pasien dapat memakai pelayanan kesehatan yang terkait dengan penerapan syarat-syarat pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah sebagai pelayanan kesehatan yang terbaik dan berkualitas, dan apabila penerapan syarat-syarat pelayanan kesehatan dapat memberi kepuasan pasien. Dengan ini, kita mudah memahami bahwa pengukuran pelayanan kesehatan yang terbaik mengenai yang dinilai yaitu:

Pelanggan, sebagai konsumen yang dipercaya Ketersediaan pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada pasien terhadap pelayanan kesehatan yang memenuhi persyaratan yang banyak. Adapun yang dinilai mempunyai pelayanan yang cukup penting yaitu ketersediannya dalam melayani kesehatan tersebut. Dapat disimpulkan dari pendapat ini adalah kepuasan mempunyai hubungan yang kuat dengan mutu apabila pelayanan kesehatan tersedia di masyarakat.

Persyaratan pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yaitu kewajiban pelayanan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesehatan. Sama dengan ketersediaan, yang terkaitnya antara kepuasan dengan mutu, untuk itu suatu pelayanan kesehatan dapat disebutkan sangat bermutu apabila pelayanan tersebut bersifat baik dan dapat mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi pasien.

Keterkaitannya pelayanan kesehatan dengan Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh keterkaitannya pelayanan kesehatan. Oleh Karena itu kepuasan mempunyai hubungan kuat dengan mutu pelayanan, maka aspek kesinambungan ini juga dapat diperhitungkan untuk syarat pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Menerima pelayanan kesehatan yang dapat diterima atau tidaknya untuk menentukan kepuasan pasien. Dengan demikian dapat menjamin kepuasan pasien yang terkait dengan kualitas pelayanan maka pelayanan kesehatan tersebut dapat diupayakan sehingga dapat diterima oleh pegawai.

Menurut Christensen dan Kenney (2009) mengatakan pasien merupakan seseorang tamu dengan perilaku seseorang yang mendapatkan masalah oleh penyakit yang memungkinkan akan di perikasan dan dirawat. Pasien adalah seseorang yang tidak mampu mengatasi suatu peristiwa atau masalah kesehatan ketika berhubungan dengan lingkungan sekitar. Pernyataan King, pasien merupakan seseorang, keluarga, kelompok, masyarakat, atau komunitas dengan kemungkinan kebutuhan fisik, psikologis, ataupun sosial di dalam konteks budaya mereka yang merupakan penerima perawatan yang terbaik.

2.6 Balance Scorecard

2.6.1 Pengertian Balance Scorecard

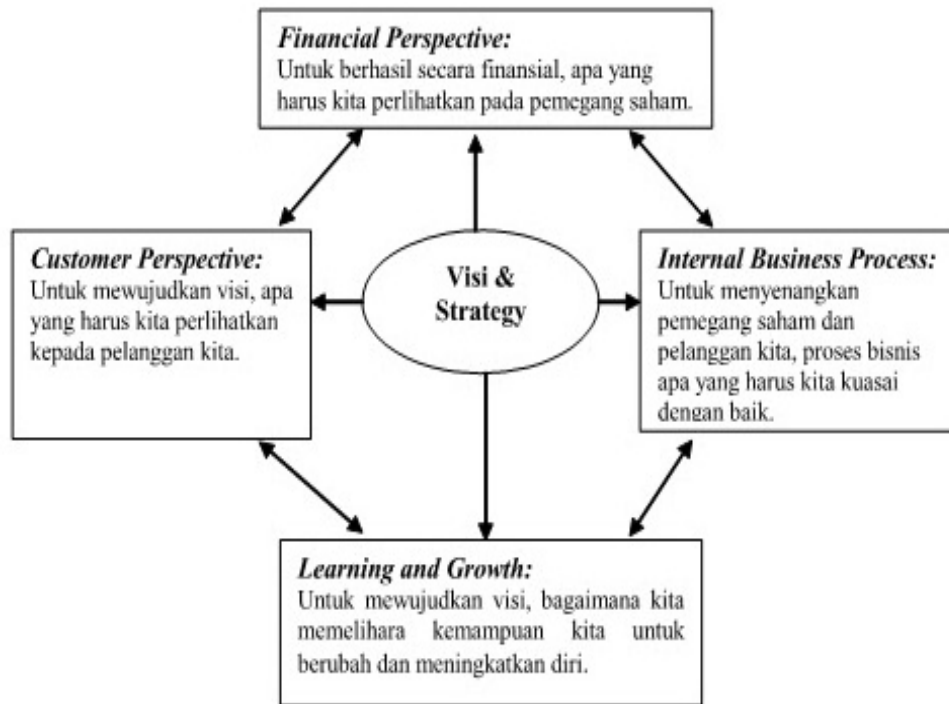
Balance Scorecard terdiri atas dua kata *balance* yang secara umum adalah seimbang dan *Scorecard* yang yaitu kartu skor. Dalam penelitian Arofah (2012) menjelaskan bahwa *Balance Scorecard* yang pertama dikemukakan oleh Robert S.Kaplan dan David P.Norton pada tahun 1992 untuk meningkatkan enterprise. Pendekatan ini dilakukan pada bidang bisnis, bidang industri, bidang pemerintahan dan bidang organisasi yang tidak mememntingkan keuntungan diseluruh dunia untuk menyelaraskan akegiatan bisnis dengan visi dan strategi suatu organisasi, dan meningkatkan komunikasi dalam dan luar dan yang memantau pekerjaan organisasi terhadap strategi yang diinginkan.

Balance Scorecard adalah suatu cara penilaian kinerja yang mengarah pada pandangan untuk ke masa depan, yang memiliki empat ukuran untuk menjalankan di bidang bisnis, bidang industri, bidang pemerintahan dan bidang organisasi. Empat ukuran tersebut adalah perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam peneli-



tian Putri (2008) menjelaskan bahwa *Balance Scorecard* bukan mengambil ahli untuk laporan keuangan, tujuan atau kebijakan yang sudah ada pada perusahaan, tetapi *Balance Scorecard* merupakan suatu pengolahan terhadap perkembangan suatu bisnis yang berlaku diseluruh diseluruh dunia. strategi dan pengukuran scorecard merupakan suatu keberhasilan dari tujuan dan visi.

Balance Scorecard menerjemahkan kerangka kerja strategi ke operasional pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. *Balance Scorecard* menerjemahkan kerangka kerja strategi ke operasional

Balance Scorecard menjelaskan misi dan tujuan dibidang bisnis ke dalam berbagai tujuan dan ukuran. *Balance Scorecard* menyatakan dengan adanya kesetaraan antara berbagai ukuran eksternal para pemenang saham dan konsumen, dengan berbagai ukuran internal proses bisnis penting, pembaharuan, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Kesetaraan juga menyatakan semua ukuran faktor pendorong kinerja masa depan perusahaan. Scorecard juga menyatakan kesetaraan antara semua ukuran penghasilan yang objektif dan mudah dihubungkan dengan faktor peggerak kinerja berbagai ukuran hasil yang terbaik dan agak berdasarkan pertumbuhan sendiri. *Balance Scorecard* akan lebih baik dari sekedar sistem pengukuran taktis atau operasional. sistem manajemen strategis Perusahaan yang inovatif menggunakan scorecard untuk mengelola strategi jangka panjang.



2.6.2 Faktor-Faktor Kegagalan *Balanced Scorecard*

Adapun yang menyebabkan kegagalan implementasi *Balanced Scorecard* adalah (Sumarsan, 2010)

Tidak dijelaskan secara benar dalam *Balanced Scorecard*, yang memberikan kepuasan bagi stakeholder dimasa yang akan datang khususnya perspektif nonkeuangan yang merupakan indikator utama.

Pengukuran matriks yang mendeskripsikan perspektif nonkeuangan sangat minim yang menyebabkan pengukurannya sulit dilakukan. Matriks finansial lebih mudah didefinisikan karena berhubungan dengan angka dan untuk nonfinansial tidak ada standar yang baku.

Adanya penawaran dalam penentuan tujuan perbaikan dan tidak berdasarkan pada kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam proses perbaikan. Istilah negosiasi ini dalam praktiknya dikelihat dari kinerja yang bagus maka sasaran diturunkan.

Tidak adanya sistem yang berhubungan dengan tingkat manajemen puncak kepada bawahan, sehingga tidak diketahui perbaikan kegiatan yang sebenarnya terjadi.

5. Tidak adanya cara dan sistem perbaikan yang baku dalam penerapan *Balanced Scorecard*.
6. Kurang mampunya membuat hubungan kuantitatif antara perspektif keuangan dengan perspektif nonkeuangan.

2.6.3 Perbedaan dengan IT *Balanced Scorecard*

Departemen TI pada suatu organisasi bersifat untuk internal service provider maka Van Grembergen dan Van Bruggen mengambil *Balanced Scorecard* dengan mengubah perspektif yang digunakan. Untuk itu anggapan bahwa pelanggannya adalah pegawai dalam unit organisasi tersebut dan jasa mereka dilihat oleh pihak pimpinan, maka diperkenalkanlah IT *Balanced Scorecard* (IT BSC) seperti pada Gambar 2.1. Perspektif *Operational Excellence* mempersentasikan pekerjaan pada proses IT untuk membuat dan menyalurkan aplikasi. Perspektif *Future Orientation* menjelaskan kebutuhan oleh manusiawi dan teknologi dengan IT dalam melaksanakan pekerjaannya. Perspektif *Business Contribution* memperlihatkan nilai bisnis yang sudah tercipta dari investment IT.

Perbedaan *Balanced Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard* di lihat pada Gambar 2.2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

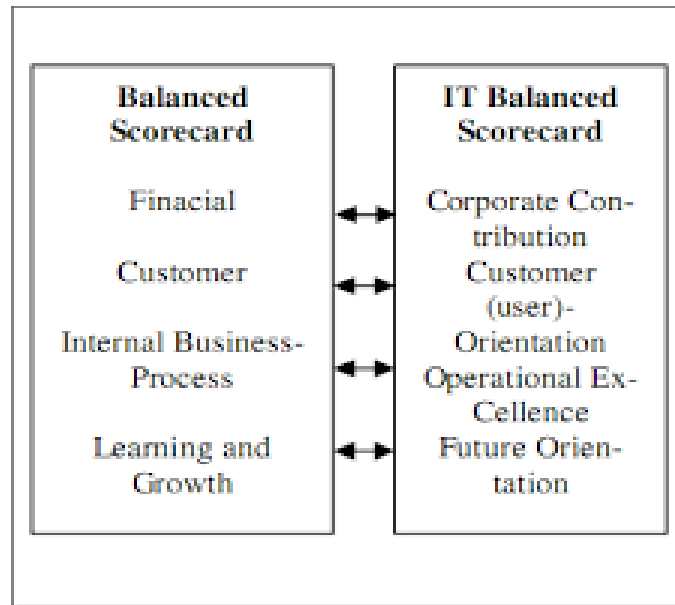
Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2. Perbedaan *Balanced Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard*

Adapun perspektif yang ada pada IT Balanced Scorecard dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perspektif Orientasi Pengguna (User Orientation)

Perspektif Orientasi Pengguna merupakan perspektif yang mengontrol kinerja IT berdasarkan cara penggunaan bisnis (pelanggan) dan konsumen dari bidang bisnis yang ada. Dalam perspektif ini, perusahaan mencari tau dan menilai konsumen dan segmen pasar yang akan dimasuki. Dengan perspektif ini, maka perusahaan dapat menghubungkann berbagai ukuran pelanggan.

2. Perspektif Kontribusi Bisnis (Business Contribution)

Perspektif ini menjelaskan kinerja Departemen IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, para direktur, dan pelanggan. Evaluasi IT dibedakan menjadi dua macam: Jangka pendek berupa evaluasi finansial, Jangka panjang yang berorientasi pada proyek dan fungsi IT itu sendiri.

3. Perspektif Keunggulan Operasional (Operational Excellence)

Yang menilai kinerja IT berdasarkan efektivitas dan efisiensi dari proses-proses IT yang dinilai oleh pihak manajemen ialah Perspektif Keunggulan Operasional.

Perspektif Orientasi di masa depan (Future Orientation)

Yang menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang departemen IT itu sendiri terhadap tantangan di masa depan. Kemampuan organisasi dalam menghadapi tantangan di masa depan harus direncanakan sejak dini adalah Per-



spektif Orientasi di masa depan denagn pihak manajemen harus dapat mengetahui tren di masa depan dan membuat langkah-langkah dalam mengantisipasinya.

2.7 Profil Puskesmas Ujungbatu

2.7.1 Sejarah Puskesmas Ujungbatu

Puskesmas ujungbatu didirikan oleh mantri kadir (alm) pada tahun 1958 sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat kecamatan, yang mana jumlah penduduk yang cukup banyak terdiri dari nias, jawa, sunda, minang, batak, dan suku asli yakni suku minang. Yang pada tahun 1958 pemerintahan kabupaten kampar mendirikan balai pengobatan masyarakat pertama di jalan kutilang no 10 di rumah sederhana dengan kepala balai pengobatan mantri kadir (alm), kemudian pada tahun itu juga selang beberapa bulan pindah ke pasar lama (puskesmas lama) dikarenakan tenaga belum memadai yang pelayanan nya bar terbatas pada poli umum. Kemudian pada tahun 1969 puskesmas ujungbatu pindah ke jalan jendral sudirman hingga sekarang, yang pada tahun 1969 menerima pelayanan KIA (kesehatan ibu dan anak) dengan bidan niyul dan sekarang dipimpin oleh kepala puskesmas bernama dr.INIKE DEPIANA yang memiliki 50 orang pegawai termasuk cleaning service dapat dilihat pada (Lampiran G).

Adapun uraian tugas pokok dan fungsi puskesmas ujungbatu setiap tupoksi antara lain:

1. Tupoksi staf kantor, umum dan kepegawaian (Repinaldi)
Melaksanakan pembuatan Spj, pencatatan dan pembukuan keuangan puskesmas ujungbatu dalam hal operasional rutin serta melakukan pelaporan.
2. Tupoksi staf kantor, skretaris admin (Rusmadewi)
Melaksanakan pelayanan surat menyurat dan administrasi ditata usaha.
3. Tupoksi rawat inap/IGD dan bendahara bok (Riska Irani, A.mk)
Melaksanakan pembuata Spj, pencatatan dan pembukuan keuangan puskesmas ujungbatu pada dana bok.
4. Tupoksi staf kantor, keuangan rumah tangga, JKN(Santi Marantika)
Melaksanakan pelayanan administrasi/personalia dikantor/tatausaha puskesmas ujungbatu.

2.7.2 Visi

Terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional dan komunikatif sebagai wadah pusat informasi kesehatan untuk mencapai masyarakat sehat di wilayah kecamatn ujungbatu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.7.3 Misi

- Mendorong kemandirian masyarakat yang berperan aktif dalam membudayakan perilaku kehidupan bersih dan sehat.
- Meningkatkan mutu profesionalitas dipuskesmas ujungabtu.
- Mengembangkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- Memberdayakan masyarakat sebagai pelaku sasaran pelayanan kesehatan.

2.7.4 Tujuan

- Menjadikan puskesmas terbaik pilihan masyarakat.
- Memberikan layanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- Tata nilai puskesmas ujungabtu:
 - S = Sopan dan ramah terhadap seluruh masyarakat dan rekan sekerja
 - I = Inisiatif dan Inovatif
 - A = Akuntabel
 - P = Profesional

2.8 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan satuan yang ingin diteliti. Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Untuk itu, sampel juga harus dilihat untuk sebagai suatu penilaian apakah populasi dan bukan populasi itu sendiri.

Adapun rumus yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai Kelonggaran pada Ketelitian Karena Kesalahan dalam Pengambilan

Sampel Yang Masih Dapat Ditolerirkan

2.9 Uji validitas dan reabilitas

Kesesuaian antara suatu konsep dengan indikator yang digunakan untuk mengukurnya yaitu Uji validitas (prasetyo dkk, 2011) dan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner adalah uji validitas data digunakan. Kuesionerdikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner yang bisa menjelaskan suatu yang akan diukur tersebut (Ghozali dalam meflinda dkk, 2010).

Untuk pengukuran valid atau tidaknya daftar pertanyaan suatu kuesioner, dapat dilihat dengan membandingkan r hitung dan r tabel dengan ketentuan sebagai



berikut:

1.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka daftar pertanyaan kuesioner dinyatakan valid

2.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka daftar pertanyaan kuesioner dinyatakan tidak valid

Cara menghitung relasi menggunakan teknik nilai korelasi pearson dengan taraf signifikan = 5% dalam pengujian kuesioner. Sedangkan suatu indikator informasi yang ada pada indikator ini tidak dapat diubah-ubah merupakan uji reabilitas. Hasil dari pengukuran reabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan uji statistik: Croanbach Alpha, syarat untuk dapat dikatakan reliabel adalah jika nilai Croanbach Alpha (α) = 0,6.

2.10 SPSS (Statistical Package For Scocial Science)

2.10.1 Sejarah SPSS

Sekitar tahun 1960 Norman H.Nie, C.Hadlay, dan Dale Bent pertama kali mengembangkan SPSS sebagai perangkat lunak untuk sistem statistik pada komputer Mainfarme. SPSS/PC+ untuk PC dikeluarkan pada tahun 1984, dengan versi windows dirilis pada tahun 1992. Pada tahun 1992 sampai 1994, SPSS mengakui sisi beberapa perusahaan untuk menambah daya saing yaitu BMDP Statistical Software, Jandel Scientific Software, clear software.

2.10.2 Spesifikasi Sistem

Data editor merupakan menu utama dalam pengoperasian SPSS ini memiliki beberapa bagian sebagai berikut:

1. Menu bar: menu yang digunakan untuk memberikan perintah-perintah dalam SPSS. Menu bar terdiri dari beberapa bagian antara lain:
 - (a) File: fasilitas pengolahan atau manajemen data dan file
 - (b) Edit: pilihan perintah untuk melakukan pengeditan data
 - (c) View: pilihan perintah untuk melihat data
 - (d) Data: hal yang sangat penting untuk melakukan keputusan dalam menyajikan suatu analisis
 - (e) Transform: pilihan perintah untuk memanipulasi data
 - (f) Analyze: pilihan perintah untuk menganalisis data
 - (g) Graph: pilihan perintah untuk menggambarkan data
 - (h) Utilities: pilih perintah yang berkaitan dengan utilities SPSS
 - (i) Windows: pilihan menu untuk mengatur ukuran jendela semua windows atau berpindah dari jendela satu ke jendela lainnya
 - (j) Help: pilih menu untuk memberikan fasilitas bantuan informasi

Toolbar: berisi kumpulan tombol cepat untuk memberikan perintah atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengakses suatu menu SPSS

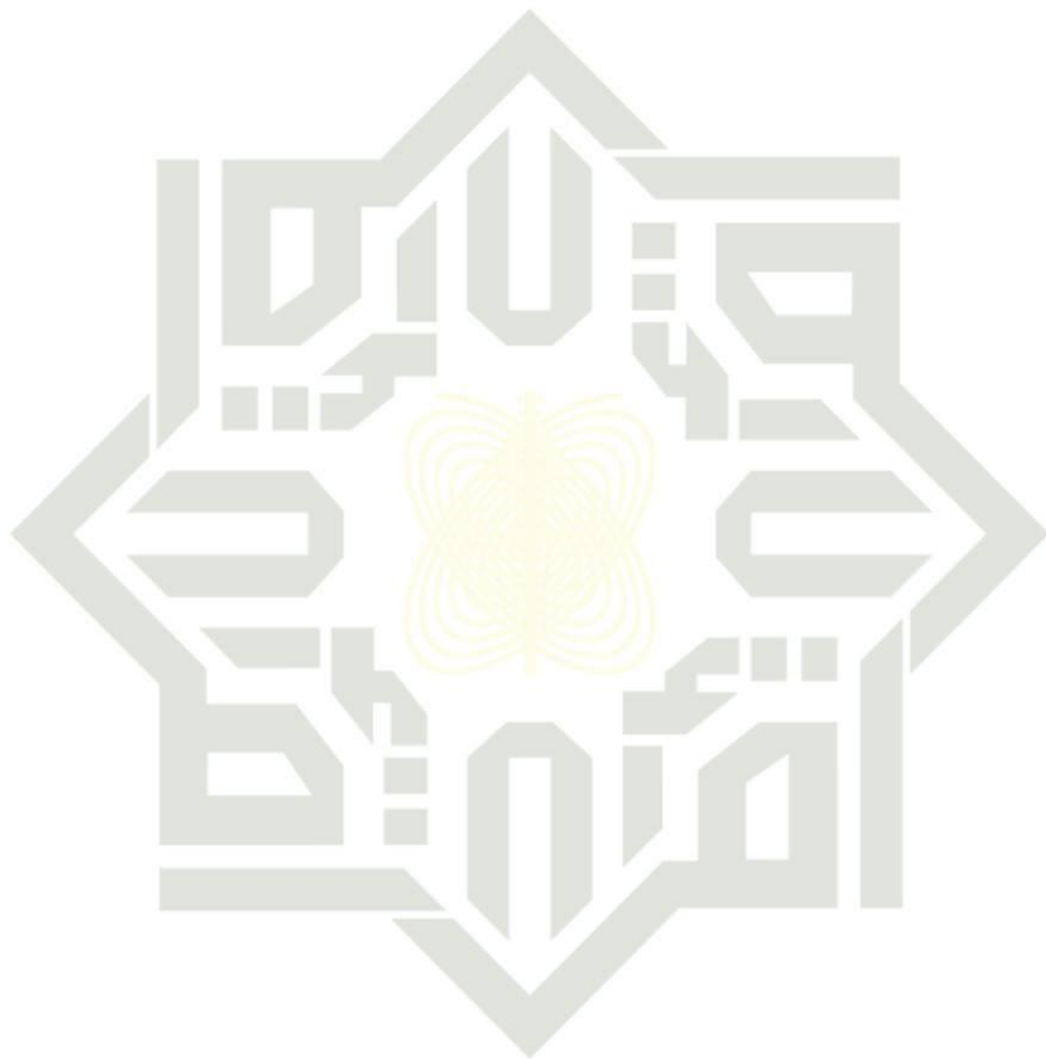
Kolom variabel: pengisian nama variabel data yang diolah

Nomor bar: nomor baris sebuah data

Sel data editor: perpotongan antara baris dan kolom untuk mengisi sebuah data

Data view: untuk melihat tampilan data

Variabel view: pilihan perintah yang digunakan untuk memilih jenis variabel yang ada pada tabel dan dapat mengatur variabel secara lengkap



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan suatu keadaan atau sebuah fenomena yang terjadi secara apa adanya (Guritno, Rahardja, dkk., 2011). Syarat untuk memecahkan suatu masalah dalam jenis penelitian deskriptif yaitu dengan cara menggambarkan objek penelitian sesuai keadaan saat ini berdasarkan fakta bagaimanapun adanya, kemudian dinilai dan diukur, bentuknya berupa penjelasan dan studi perkembangan (Siregar, 2013). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan kualitatif, atau penggambaran secara naratif yang kualitatif. Untuk itu, penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif untuk teknik pengumpulan data dan pendekatan kualitatif yang memberi fasilitas penelitian kuantitatif (data berbentuk angka), dimana pendekatan kualitatif (data berbentuk kalimat) dapat membantu dalam pemberian latar belakang informasi data tentang konteks dan subyek yang diteliti, bertindak sebagai sumber hipotesis, dan juga membantu skala konstruksi.

3.2 Menentukan Topik Tugas Akhir

Dalam menentukan topik permasalahan yang akan dijadikan dalam penelitian Tugas akhir ini yaitu tahap awal dalam penelitian, awalnya dilakukan studi literatur kepada beberapa penelitian terdahulu serta mencari topik dengan melakukan pencarian di berbagai tempat menggunakan internet dan studi pustaka lainnya. Setelah itu studi literatur dilakukan, maka ditetapkanlah topik pada Tugas Akhir ini adalah Menganalisis pengukuran kinerja pegawai terhadap pelayanan pasien menggunakan metode balance scorecard.

3.3 Menentukan Objek Penelitian

Langkah selanjutnya Setelah menentukan topik adalah menentukan objek penelitian. Setelah melakukan observasi, kinerja pegawai terhadap pelayanan puskesmas ujungbatu ditentukan sebagai objek dalam penelitian Tugas Akhir ini.

3.4 Alur Penelitian

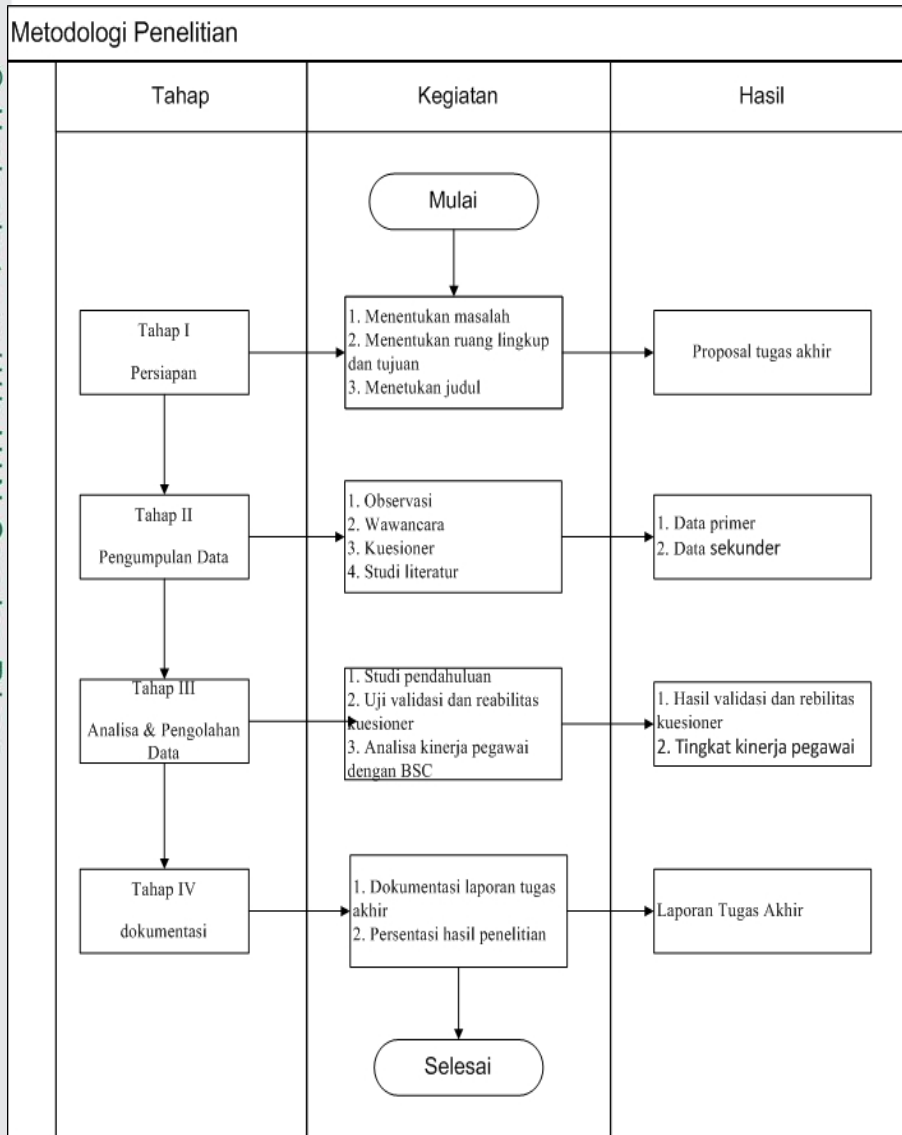
Peta konsep penelitian merupakan gambaran dari penelitian yang dilakukan dalam menyelesaikan tugas akhir yang telah dibuat. Yaitu langkah-langkahnya dapat dilihat pada Gambar 3.1:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1. Alur Penelitian

3.5 Tahap-tahap Penelitian

3.5.1 Tahap Persiapan

Tahap awal dalam penelitian adalah tahap persiapan atau perencanaan. Adapun yang ditetapkan pada tahap persiapan atau perencanaan ini, yaitu:

Menentukan permasalahan

Permasalahan merupakan kunci utama kenapa tugas akhir ini dibuat. Tugas akhir telah dibuat untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam proses perumusan masalah, peneliti melakukan observasi untuk melihat keadaan secara langsung pada puskesmas ujungbatu.

Menentukan ruang lingkup dan tujuan penelitian

Penentuan ruang lingkup ini dilakukan supaya penelitian lebih terarah, sedan-



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gkan tujuan adalah sasaran yang akan dicapai dalam penyusunan tugas akhir yang telah dibuat ini.

Menentukan judul

Mengambarkan isi dari laporan judul. Dalam permasalahan yang ada, maka dapat disimpulkan judul tugas akhir pada penelitian ini adalah pengukuran kinerja pegawai terhadap pelayanan pasien menggunakan metode balance scorecard pada puskesmas ujungbatu studi kasus: puskesmas ujungbatu.

3.5.2 Tahap pengumpulan data

Tahap pengumpulan data adalah tahap yang selanjutnya. Infoemasi data yang diperlukan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini. Ada beberapa teknik yang dilakukan, dalam proses pengumpulan data yaitu:

Observasi langsung

Peneliti dapat mendatangi tempat penelitian untuk mengmati cara pegawai dalam melayani pasien.

Wawancara langsung

Dalam melakukan wawancara ataupun menanyakan kepada yang akan diwawancara tentang penelitian yang dilakukan. Adapun yang akan diwawancarai adalah pada pihak pasien, pegawai, manajemen yaitu kepala puskesmas (dr.INIKE DEPIANA), bagian keuangan (H.SIFHALDI,S.Kep), bagian kepegawaian (REPINALDI,S.sos), bagian IT (RINI FITRIA,SKM).

3. Kuesioner

Peneliti memberikan pertanyaan secara tertulis kepada responden yang terdiri dari pada pihak pasien, pegawai, manajemen yaitu kepala puskesmas, bagian keuangan, bagian kepegawaian, bagian IT.

Teknik sampling slovin adalah teknik pengambilan sampel dengan rincian jumlah populasi dapat dilihat pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1. Tabel jumlah populasi

No	Responden	Jumlah
1	Pegawai	10 orang
2	Pasien	15000 orang
jumlah		15010 orang

3.5.3 Sumber Data

Adapun sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

Data primer



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber lokasi penelitian atau tanpa melalui pihak perantara adalah Data primer dengan melakukan wawancara terhadap pimpinan dan pegawai yang dilihat pada (Lampiran A) dan wawancara terhadap pasien yang dilihat pada (Lampiran B). Penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan dan karyawan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan puskesmas ujungbatu yang dapat dilihat pada (Lampiran E) untuk kuesioner pihak puskesmas dan (Lampiran F) untuk kuesioner pasien.

Data Sekunder

Data yang diperoleh dari puskesmas ujungbatu dan sudah terolah serta didapat lewat dokumentasi adalah Data Sekunder yang dapat dilihat pada (Lampiran C) dan (Lampiran D). Penelitian ini diperoleh berdasarkan teknik dokumentasi laporan kunjungan pasien.

3.5.4 Tahap pengambilan sampel

Sampel yang digunakan penelitian ini yaitu:

1. Pegawai

Teknik pengambilan sampel adalah Teknik sampling (Sugiyono, 2014). Dalam mengambil suatu sampel untuk penelitian terdapat beberapa teknik pengambilan sampel yang dapat digunakan. Pengambilan sampel pada penelitian yang dilakukan menggunakan teknik sampling. Purposive sampling merupakan suatu cara menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). Sehingga pengambilan sampel pada penelitian ini adalah pegawai pelayanan puskesmas ujungbatu. Dalam penelitian ini sampel pasien diambil dari ukuran populasi dengan jumlah karyawan 58 orang sehingga perhitungannya, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} n = \frac{10}{1 + 10(10\%)^2} = 9,09\% = 9\% \quad (3.1)$$

Pasien

Teknik pengambilan sampel adalah Teknik sampling (Sugiyono, 2014). Dalam mengambil suatu sampel untuk penelitian terdapat beberapa teknik pengambilan sampel yang dapat digunakan. Pengambilan sampel pada penelitian yang dilakukan menggunakan teknik sampling. Purposive sampling merupakan suatu cara menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014). Sehingga pengambilan sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berobat pada puskesmas ujungbatu pada tahun 2016 sam-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pai tahun 2018 sehingga perhitungannya, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{15000}{1 + 15000(10\%)^2} = 100\% \quad (3.2)$$

Untuk itu sampel pegawai sejumlah 9 responden dan pasien ditentukan sejumlah 100 responden. Dengan demikian, besaran sampel yang akan diambil adalah sebanyak 109 orang dengan rincian dapat dilihat pada Tabel 3.2:

Tabel 3.2. Tabel responden

No	Responden	banyak sampel
1	Pegawai	9 orang
2	Pasien	100 orang
Total		109 orang

Studi literatur

Dengan mengumpulkan data dari buku-buku, jurnal-jurnal, dan internet. Materi yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang berkaitan dengan balance scorecard, penilaian kinerja, dan manajemen kinerja.

3.5.5 Tahap analisa dan pengolahan data

1. Studi pendahuluan

Untuk mengetahui apakah permasalahan yang terjadi pantas untuk diangkat dalam sebuah penelitian menggunakan Studi pendahuluan. Studi pendahuluan dilakukan dengan observasi

2. Uji validitas dan reabilitas

Dalam menguji keandalan kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian dilakukannya uji validitas dan reabilitas. Untuk pengujian validitas akan digunakan dengan teknik korelasi pearson dengan taraf signifikan = 5%, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan uji statistik croonbach alpha. Syarat untuk dapat dikatakan reliabel adalah jika nilai croonbach alpha (α) > 0,6.

Analisa kinerja pegawai dengan BSC

Kuesioner yang telah dihitung dapat ditentukan kriteria penilaiannya berdasarkan balance scorecard.

3.5.6 Tahap Dokumentasi

Tahap terakhir dalam penulisan tugas akhir yang telah diteliti yaitu:

1. Dokumentasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Menyusun laporan tugas akhir yang telah dibuat sesuai dengan format penulisan yang telah ditentukan.

Presentasi hasil tugas akhir

Mempresentasikan hasil ppenelitian tugas akhir dihadapan dosen penguji.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada metode Balance scorecard yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai terhadap pelayanan terhadap pasien puskesmas ujungbatu. Berikut kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini:

Berdasarkan rata-rata keseluruhan, kinerja pegawai yang dinilai oleh pimpinan berada dalam kondisi sangat sehat dengan persentase angka 67,69%. Hal ini berarti kinerja pegawai sudah termasuk baik.

Berdasarkan rata-rata keseluruhan, kinerja pegawai yang dinilai oleh pasien berada dalam kondisi kurang sehat dengan persentase angka 63,91%. Hal ini berarti pasien masih belum merasa puas atas pelayanan puskesmas ujungbatu.

Dengan demikian, keseluruhan kinerja pegawai puskesmas ujungbatu dari segi kinerjanya berada dalam kondisi sangat sehat dengan persentasi 67,69%, sedangkan penilaian menurut pasien termasuk dalam kondisi kurang sehat dengan persentasi 63,91%, sebaiknya puskesmas ujungbatu tidak hanya menilai kinerja dari segi pegawai saja, tetapi juga dari segi pasien karena pasien salah satu pengguna jasa pelayanan puskesmas baik untuk variabel kompetensi pegawai, infrastruktur teknologi, dan kultur organisasi. yang mana hasil perhitungan tergolong kurang sehat, berarti pasien merasa tidak puas atas pelayanan di puskesmas ujungbatu.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan penulis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Diharapkan pihak puskesmas dapat menjadikan ini sebagai acuan dalam mengevaluasi kinerja pegawai puskesmas ujungabatu.

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan mengikut sertakan tiga perspektif Balance Scorecard yang lainnya untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu persektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif pross bisnis internal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

Stateslamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan*. Aswaja Pressindo.
- Arofah, N. (2012). Penyusunan it balanced scorecard untuk pengukuran kinerja divisi it di pertamina upms v surabaya. *Jurnal Teknik POMITS*, 1(2), 1–9.
- Christensen, P. J., dan Kenney, J. W. (2009). Proses keperawatan: aplikasi model konseptual. *Y. Yuningsih & Yasmin Asih, Eds*, 1.
- Diana, A., dan Tjiptono, F. (2007). E-business. *Andi, Yogyakarta*.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi* (Unpublished doctoral dissertation). Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas
- Freddy, R. (2011). Swot balanced scorecard (teknik menyusun strategi korporat yang efektif plus cara mengelola kinerja dan risiko). *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*.
- Gaspersz, V. (2003). Sistem manajemen kinerja terintegrasi balanced scorecard dengan six sigma untuk organisasi bisnis dan pemerintah. *Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama*.
- Ginting, M., dan Halim, D. I. (2012). Usaha peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan ukrida dengan metode servqual dan quality function deployment (qfd). *Teknik dan Ilmu Komputer*, 1(2), 195–182.
- Guritno, S., Rahardja, U., dkk. (2011). *Theory and application of it research: Metodologi penelitian teknologi informasi*. Penerbit Andi.
- hartati, J. (2012). *Pengukuran kinerja rsud dr. moewardi surakarta dengan menggunakan metode balanced scorecard* (Unpublished doctoral dissertation). Tesis, dan Disertasi. Jakarta: Badan Penerbit Universitas
- Jayakusumah, I. (2016). *Analisis balanced scorecard sebagai alat pengukuran kinerja perusahaan pada pt. taspen (persero) kcu bandung* (Unpublished doctoral dissertation). STIE Ekuitas.
- Kotler, P., dan Amstrong, G. (2011). *Principle of marketing edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Makawi, U., Normajatun, N., dan Haliq, A. (2015). Analisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai dinas perindustrian dan perdagangan kota banjar-masin. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(1).
- Malau, T. (2017). Pengukuran kinerja berdasarkan balance scorecard pada pt. bpr nusantara bona pasogit 9 pangururan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 83–99.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Marwal, M. R., dan Abdullah, M. W. (2018). Pengukuran kinerja pdam kota makassar berbasis balanced scorecard. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 15(4), 654-669.

Nugroho, B. A. (2005). Strategi jitu memilih metode statistik penelitian dengan spss. *Yogyakarta: Andi*.

Pranadhy, W. E. Y., dan Rahardjo, S. N. (2011). *Penerapan metode balanced scorecard sebagai tolok ukur penilaian kinerja pada organisasi nirlaba (studi kasus pada rumah sakit bhayangkara semarang)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Diponegoro.

Putri, D. P. (2008). *Analisis pengukuran kinerja perusahaan dengan konsep balanced scorecard studi kasus pada pt bank tabungan negara (persero) cabang solo* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Ratnasari, S. L. (2016). Pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan departemen quality assurance pt. peb batam.

Siregar, S. (2013). Metode penelitian kuantitatif. *Jakarta: kencana*.

Sugiyono, P. (2014). *Cara mudah menyusun: Skripsi* (Unpublished doctoral dissertation). Tesis, dan Disertasi. Bandung: ALFABETA, cv.

Ulum, I. (2009). Audit sektor publik suatu pengantar. *Jakarta: Bumi Aksara*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN A

Hasil Wawancara Pihak Puskesmas

A.1 Bagian Manajemen

Adapun bukti wawancara di puskesmas ujungbatu bagian manajemen dapat dilihat pada Gambar A.1.

Subjek penelitian : bagian manajemen (SANTI M)

1. Berapakah jumlah pasien setiap harinya?

Jawab: kurang lebih 20 orang

2. Bagaimana usaha puskesmas untuk menarik pelanggan baru?

Jawab: dengan mempermudah akses pelayanan dalam pendaftaran

3. Bagaimana cara puskesmas mempertahankan pelanggan lama?

Jawab: sesuai tujuan puskesmas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan

4. Jaminan apa yang diberikan puskesmas kepada pelanggan?

Jawab: jaminan dari PKM yaitu sesuai dengan nilai

S : sopan dan ramah terhadap seluruh masyarakat & rekan kerja

I : Inisiatif

A : Akuntabel

P : Profesional

5. Apakah puskesmas menyediakan kebutuhan pelanggan?

Jawab : ya sesuai permenkes 75 tahun 2014

6. Inovasi apa yang telah dilakukan puskesmas untuk meningkatkan perkembangan puskesmas ini?

Jawab : - Membuat ruang pendaftaran nyaman dan aman

- Untuk meningkatkan waktu pelayanan dibuat pada setiap ruangan, untuk keputusan pelanggan

Ujungbatu, 18 April 2019



Gambar A.1. Bukti wawancara bagian manajemen



A.2 Bagian IT

Adapun bukti wawancara di puskesmas ujungbatu IT dapat dilihat pada Gambar A.2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Subjek penelitian : bagian IT (REPWALDI, S.Sos)

1. Apakah pada pelayanan puskesmas ini sudah menggunakan sistem?

Jawab: sudah

2. Sistem, apakah?

Jawab : SIKDA & VCARE dan aplikasi pemanggil pasien direkam medis

3. Berapa tahun sistem tersebut berjalan?

Jawab : lebih kurang 5 tahun

4. Adakah kendala saat menggunakan sistem tersebut?

Jawab : listrik yang sering mati membuat pekerjaan pegawai terganggu dan jaringan internet yang kurang stabil

5. Apakah pegawai sudah diberi pelatihan mengenai sistem tersebut?

Jawab : sudah



Gambar A.2. Bukti wawancara bagian IT

A.3 Bagian Kepegawaian

Adapun bukti wawancara di puskesmas ujungbatu kepegawaian dapat dilihat pada Gambar A.3.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Subjek penelitian : Bidang Kepegawaian (SIFHALDI)

1. Apakah puskesmas memberikan pelatihan karyawan untuk meningkatkan keahlian karyawan?
Jawab: Ya
2. Dalam bentuk apakah pelatihan yang diberikan?
Jawab: Dalam bentuk DIKLAT untuk meningkatkan kompetensi sesuai dengan program yang dipegangnya, yang bekerja sama dengan PSDM Dinkes Rohul ataupun bagian lain
3. Bagaimana puskesmas dalam merekrut karyawan baru?
Jawab: Sesuai dengan analisa beban kerja (abk) puskesmas kategori perkotaan PERMANPANRB No.25 tahun 2016
4. Usaha apa yg dilakukan puskesmas untuk mempertahankan karyawan terbaik?
Jawab : Dengan mengikuti sertakan karyawan/i untuk lomba petugas kesehatan teladan
5. Apakah puskesmas meneliti apa yang menjadi kebutuhan karyawan?
Jawab : Iya



Gambar A.3. Bukti wawancara bagian kepegawaian

A.4 Bagian kepala bagian atau kasubag TU

Adapun bukti wawancara di puskesmas ujungbatu bagian kepala bagian atau kasubag TU dapat dilihat pada Gambar A.4.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Subjek penelitian : kepala bagian atau kasubag TU (SIFHALDI)

1. Bagaimana sistem pelayanan saat ini?
Jawab : pelayanan PRIMA sesuai dengan mutu puskesmas ujungbatu (SIAP) untuk jaminan mutu
2. Apakah kendala dalam sistem pelayanan tersebut?
Jawab : ada beberapa pegawai pelayanan tidak disiplin waktu
3. Selama ini, bagaimanakah dalam menentukan kinerja pegawai?
Jawab : sesuai dengan indikator kinerja mutu setiap pelayanan
4. Adakah faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai?
Jawab : ada
 - Disiplin pegawai kurang masih kurang
 - Sarana dan prasarana yang terganggu
5. Kelebihan dan kelemahan dalam penilaian kinerja pegawai?
Jawab :
 - kelebihan : kualitas setiap pegawai sudah bagus dilihat dari capaian MONEV tahun 2018
 - Kelemahan : terlambat dalam mengirim dan pencatatan dan pelaporan (kurang disiplin)
6. Siapa yang menilai kinerja pegawai?
Jawab : kepala puskesmas dan kasubag TU
7. Bagaimana kriteria sistem pengukuran kinerja pegawai?
Jawab : sesuai dengan indikator yang diberikan dikep kabupaten rokan hulu
8. Apa yang harus diukur dalam kinerja pegawai?
Jawab :
 1. Administrasi kepegawaian
 2. Usaha kesehatan masyarakat
 3. Pelayanan kesehatan perseorangan
 4. Keuangan
9. Bagaimana proses pengukuran kinerja pegawai?
Jawab : semua data dikumpulkan dianalisa dan dievaluasi
10. Manfaat apa yang didapat dari pengukuran kinerja pegawai saat ini?
Jawab : untuk dapat mengukur seberapa jauh administrasi kepegawaian yang telah dicapai

Gambar A.4. Bukti wawancara bagian kepala bagian atau kasubag TU

Adapun bukti wawancara di puskesmas ujungbatu bagian kepala bagian atau kasubag TU dapat dilihat pada Gambar A.5.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Bagaimana menurut bapak atau ibu kompetensi pegawai selama ini?
Jawab : memadai, kecuali bagian pendaftaran karena belum ada yang tamatan rekam medis
12. Bagaimana infrastruktur teknologi dipuskesmas saat ini?
Jawab: cukup memadai dimana setiap ruangan sudah memiliki komputer dan jaringan internet
13. Bagaimana kultur organisasi selama ini dipuskesmas?
Jawab : terstruktur sesuai dengan permenkes no 75 tahun 2014

Ujungbatu, 18 April 2019



Gambar A.5. Bukti wawancara bagian kepala bagian atau kasubag TU



LAMPIRAN B

Hasil Wawancara Pasien

B.1 Pasien (Sugiarto)

Adapun bukti wawancara pada pasien bernama Sugiarto dapat dilihat pada Gambar B.1.

Lembaran wawancara pasien

Nama : Sugiarto

Alamat : petakur atas,ujungbatu

1. Sudah berapa lama berobat di puskesmas ini?
Jawab : baru 3 kali
2. Bagaimana proses pelayanan dipuskesmas ini?
Jawab : cukup baik la tapi agak ribet
3. Bagaimana menurut bapak / ibu kinerja pegawai dipuskesmas ini?
Jawab: cukup baik la tetapi agak lambat
4. Apa kendala bapak / ibu selama berobat disini?
Jawab : menunggunya lama dan ngantri
5. Apakah bapak / ibu mendapatkan informasi yang akurat?
Jawab : lumayan
6. Bagaimana respon pegawai saat bapak / ibu membutuhkan informasi?
Jawab : cukup ramah tapi sedikit cuek
7. Bagaimana peralatan dipuskesmas ini?
Jawab : cukup lengkap
8. Bagaimana fasilitas yang diberikan puskesmas ini?
Jawab : cukup nyaman

Ujungbatu, 18 April 2019


(.....)

Gambar B.1. Bukti wawancara pasien (Sugiarto)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



B.2 Pasien (Nurjanah)

Adapun bukti wawancara pada pasien bernama Nurjanah dapat dilihat pada Gambar B.2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hal

Lembaran wawancara pasien

Nama : Nurjanah

Alamat : Pematang Tebih

1. Sudah berapa lama berobat di puskesmas ini?
Jawab : lebih kurang 2 tahun ini
2. Bagaimana proses pelayanan dipuskesmas ini?
Jawab : agak sedikit ribet, karna kadag sudah kebagian pendaftaran suruh ke bagian administrasi lagi
3. Bagaimana menurut bapak / ibu kinerja pegawai dipuskesmas ini?
Jawab: sedikit lambat banyak lebih bercerita keteman nya
4. Apa kendala bapak / ibu selama berobat disini?
Jawab : pengantrian pada pendaftaran dan bagian apotek nya
5. Apakah bapak / ibu mendapatkan informasi yang akurat?
Jawab : hampir iya
6. Bagaimana respon pegawai saat bapak / ibu membutuhkan informasi?
Jawab : sedikit agak mencuekkan kita dan kurang ramah
7. Bagaimana peralatan dipuskesmas ini?
Jawab : kurang lengkap karna kalau buat penyakit yang agak serius harus dirujuk
8. Bagaimana fasilitas yang diberikan puskesmas ini?
Jawab : agak memadai tetapi di ruang tunggu kurang kipas angin jadi agak panas

Ujungbatu, 15 Maret 2019

Gambar B.2. Bukti wawancara pasien (Nurjanah)

B.3 Pasien (Siti Khadijah)

Adapun bukti wawancara pada pasien bernama Siti Khadijah dapat dilihat pada Gambar B.3.

University of Sultan Syarif Kasim



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembaran wawancara pasien

Nama : Siti Khadijah

Alamat : sei intan, kota lama

1. Sudah berapa lama berobat di puskesmas ini?
Jawab : lebih kurang 3 bulan ini
2. Bagaimana proses pelayanan dipuskesmas ini?
Jawab : lumayan ribet nak
3. Bagaimana menurut bapak / ibu kinerja pegawai dipuskesmas ini?
Jawab: sangat lambat sekali nak jadi sedikit kecewa
4. Apa kendala bapak / ibu selama berobat disini?
Jawab : sana sini ngantri nak
5. Apakah bapak / ibu mendapatkan informasi yang akurat? .
Jawab : kurang baik untuk plang nya dan respon pegawai kurang
6. Bagaimana respon pegawai saat bapak / ibu membutuhkan informasi?
Jawab : lebih oper mengoper keteman nya
7. Bagaimana peralatan dipuskesmas ini?
Jawab : cukup lengkap tetapi kalau buat penyakit yang agak serius harus dirujuk
8. Bagaimana fasilitas yang diberikan puskesmas ini?
Jawab : lumayan kalau tidak ramai kala ramai panas juga jadi tidak nyaman

Ujungbatu, 15 Maret 2019

(.....)

Gambar B.3. Bukti wawancara pasien (Siti Khadijah)

B.4 Pasien (Suryani)

Adapun bukti wawancara pada pasien bernama Suryani dapat dilihat pada Gambar B.4.

UIN SUSKA RIAU



Lembaran wawancara *pasien*

Nama : Suryani

Alamat : ujungbatu

1. Sudah berapa lama berobat di puskesmas ini?
Jawab : lebih kurang 1 tahun ini
2. Bagaimana proses pelayanan dipuskesmas ini?
Jawab : cukup baik
3. Bagaimana menurut bapak / ibu kinerja pegawai dipuskesmas ini?
Jawab: kurang baik karna terlalu acuh tak acuh dan kurang ramah
4. Apa kendala bapak / ibu selama berobat disini?
Jawab : pada pendaftaran nya sering ngantri jadi bosan
5. Apakah bapak / ibu mendapatkan informasi yang akurat?
Jawab : kurang karna bagi saya kurang jelas plang setiab poli
6. Bagaimana respon pegawai saat bapak / ibu membutuhkan informasi?
Jawab : sangat cuek sekali
7. Bagaimana peralatan dipuskesmas ini?
Jawab : kurang lengkap jadi saya pernah di rujuk
8. Bagaimana fasilitas yang diberikan puskesmas ini?
Jawab : cukup baik

Ujungbatu, 15 Maret 2019

Gambar B.4. Bukti wawancara pasien (Suryani)

B.5 Pasien (Tania)

Adapun bukti wawancara pada pasien bernama Tania dapat dilihat pada Gambar B.5.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembaran wawancara pasien

Nama : Tania

Alamat : SDN 035 Ujungbatu Timur

1. Sudah berapa lama berobat di puskesmas ini?
Jawab : sudah lama
2. Bagaimana proses pelayanan di puskesmas ini?
Jawab : cukup baik
3. Bagaimana menurut bapak / ibu kinerja pegawai di puskesmas ini?
Jawab: lumayan baik la
4. Apa kendala bapak / ibu selama berobat disini?
Jawab : pengantrian nya terlalu panjang terkadang karna pegawai kurang
5. Apakah bapak / ibu mendapatkan informasi yang akurat?
Jawab : cukup baik
6. Bagaimana respon pegawai saat bapak / ibu membutuhkan informasi?
Jawab : lumayan ramah dan baik
7. Bagaimana peralatan di puskesmas ini?
Jawab : kurang lengkap karna kalau buat penyakit yang agak serius harus dirujuk
8. Bagaimana fasilitas yang diberikan puskesmas ini?
Jawab : agak memadai tetapi di ruang tunggu kurang kipas angin jadi agak panas

Ujungbatu, 18 April 2019

(.....)

Gambar B.5. Bukti wawancara pasien (Tania)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

Dokumentasi Wawancara Pihak Puskesmas

Adapun bukti wawancara pada pihak puskesmas dapat dilihat pada Gambar C.1.

Bukti dokumen wawancara pihak puskesmas

1. Bagian Manajemen (ibu Santi M)



2. Bagian IT



Gambar C.1. Bukti wawancara Puskesmas

Adapun bukti wawancara pada pihak puskesmas dapat dilihat pada Gam-

bar C.2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagian kepegawaian



4. Bagian kasubag TU (Sifhaldi)



Gambar C.2. Bukti wawancara Puskesmas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN D

Dokumentasi Wawancara pasien

Adapun bukti wawancara pada pihak pasien di dapat dilihat pada Gambar D.1.

Bukti dokumen wawancara pasien

1. Pasien Suryani



2. Pasien Nurjanah



Gambar D.1. Bukti wawancara pasien

Adapun bukti wawancara pada pihak pasien dapat dilihat pada Gambar D.2.

3. Bagian Tania



Gambar D.2. Bukti wawancara pasien

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN E

Kuesioner Pihak Puskesmas

Adapun kuesioner untuk pihak puskesmas dapat dilihat pada Gambar E.1.

KUESIONER

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara (i) Pegawai Puskesmas Ujungbatu

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Nama : SRI WAHYUNINGSIH

Nim : 11553204662

Saya adalah mahasiswi Jurusan Sistem informasi (S1) Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisa Pengukuran Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Balance Scorecard**”. Saya selaku peneliti memohon bapak/ibu agar sudi kiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan pada surat ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur sampai sejauh mana tingkat tingkat kepuasan bapak/ibu terhadap tempat kerja anda di Puskesmas Ujungbatu.

Kuesioner yang akan diisi oleh bapak/ibu merupakan data yang akan diolah dan dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Data dari kuesioner yang bapak/ibu isi akan digabung dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Dan sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Demikian permohonan saya ini, atas perhatian dan partisipasi bapak/ibu/saudara (i) saya ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 25 Juni 2019

Hormat Saya

Peneliti

(Sri Wahyuningsih)

Gambar E.1. kuesioner pihak puskesmas

Adapun kuesioner untuk pihak puskesmas dapat dilihat pada Gambar E.2.

- I. Isilah data di bawah ini dengan memberikan tanda check (✓) pada salah satu pilihan jawaban**
- No. Responden : (di isi oleh peneliti)
- Nama :
- Umur : () 20-25 tahun () 26-30 tahun
() 31-35 () >35 tahun
- Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
- Pendidikan : () S2 () S1
() D3 () SMA
- II. Petunjuk pengisian :**
- Isilah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia.
 - Keterangan Pengisian :
1= sangat tidak setuju (STS)
2= tidak setuju (TS)
3= cukup setuju (CS)
4= setuju (S)
5= sangat setuju (SS)
- III. Kuesioner ini untuk mengetahui bagaimana tanggapan Anda mengenai item-item pernyataan di bawah ini.**

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
	Kompetensi pegawai					
1.	Pegawai menguasai dan mampu menoperasikan microsoft office					
2.	Pegawai dapat menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai ketentuan pukesmas					
3.	Pegawai memberi respon atas pertanyaan dan kebutuhan pasien					
4.	Pgawai selalu bersikap ramah dalam melayani pasien					
5.	Pegawai membantu pasien untuk mendapatkan informasi					
6.	Pegawai masuk kerja dan pulang kerja pada jam yang telah ditentukan					
	Infrastruktur teknologi informasi					
7.	SISFOMAS menyediakan informasi pelayanan yang dibutuhkan pegawai					
8.	Informasi yang tersedia merupakan informasi yang akurat					
9.	Informasi yang tersedia dipengaruhi secara berkala					

Gambar E.2. kuesioner pihak puskesmas

Adapun kuesioner untuk pihak puskesmas dapat dilihat pada Gambar E.3.

10.	Teknologi yang terdapat di pukesmas ujungbatu sudah dapat memenuhi kebutuhan pegawai dalam kinerja					
	Kultur organisasi					
11.	Pegawai berani menerima resiko untuk setiap pekerjaan yang dilakukannya					
12.	Pegawai selalu memenuhi aturan dan prosedur yang telah ditetapkan					
13.	Dipukesmas ujungbatu sering diadakan kegiatan yang bertujuan untuk mengakrabkan hubunga antara atasan dan pegawai pelayanan					

Gambar E.3. kuesioner pihak puskesmas



LAMPIRAN F

Kuesioner Pasien

Adapun kuesioner untuk pelanggan atau pasien dapat dilihat pada Gambar F.1.

KUESIONER

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara (i) Pelanggan Puskesmas Ujungbatu
Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Nama : SRI WAHYUNINGSIH
Nim : 11553204662

Saya adalah mahasiswi Jurusan Sistem informasi (S1) Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisa Pengukuran Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Balance Scorecard**”. Saya selaku peneliti memohon bapak/ibu agar sudi kiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan pada surat ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur sampai sejauh mana tingkat tingkat kepuasan bapak/ibu terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Puskesmas Ujungbatu.

Kuesioner yang akan diisi oleh bapak/ibu merupakan data yang akan diolah dan dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Data dari kuesioner yang bapak/ibu isi akan digabung dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Dan sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Demikian permohonan saya ini, atas perhatian dan partisipasi bapak/ibu/saudara (i) saya ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 25 Juni 2019
Hormat Saya
Peneliti

(Sri Wahyuningsih)

Gambar F.1. kuesioner pelanggan atau pasien

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Adapun kuesioner untuk pelanggan atau pasien dapat dilihat pada Gambar F.2.

I. Isilah data di bawah ini dengan memberikan tanda check (✓) pada salah satu pilihan jawaban

No. Responden : (di isi oleh peneliti)

Nama :

Umur : () 20-30 tahun () 31-40 tahun
() 41-50 () >50 tahun

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Alamat :

II. Petunjuk pengisian :

1. Isilah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia.
2. Keterangan Pengisian :
 - 1= sangat tidak setuju (STS)
 - 2= tidak setuju(TS)
 - 3= cukup setuju (CS)
 - 4=setuju (S)
 - 5=sangat setuju (SS)

III. Kuesioner ini untuk mengetahui bagaimana tanggapan Anda mengenai item-item pernyataan di bawah ini.

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
	Kompetensi pegawai					
1.	Pegawai bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukannya					
2.	Pegawai selalu menyelesaikan tugas tepat waktu					
3.	Pegawai memberikan respon baik atas pertanyaan dan kebutuhan pasien					
4.	Pelayanan dari pegawai kepada pasien sudah baik					
5.	Pegawai membantu pasien untuk mendapatkan informasi					
6.	Mutu pelayanan puskesmas sudah baik					
7.	Ketepatan waktu pelayanan sudah baik					
8.	Pegawai berada ditempat pada jam kerja					
	Infrastruktur teknologi informasi					
9.	SISFOMAS menyediakan informasi pelayanan yang dibutuhkan pasien					

Gambar F.2. kuesioner pelanggan atau pasien



Adapun kuesioner untuk pelanggan atau pasien dapat dilihat pada Gambar F.3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10.	Informasi yang tersedia merupakan informasi yang akurat					
11.	Informasi yang tersedia dipengaruhi secara berkala					
12.	Teknologi informasi yang terdapat di pukesmas ujungbatu sudah dapat memenuhi kebutuhan pasien					
	Kultur organisasi					
13.	Pegawai berani menerima resiko untuk setiap pekerjaan yang dilakukannya					
14.	Terjalin komunikasi kerja yang baik antara pegawai dan pasien					
15.	Informasi yang dibutuhkan pasien selalu dipertanggungjawabkan pegawai					
16.	Pegawai selalu memenuhi kebutuhan pasien					
17.	Pasien memahami alur yang ada dipukesmas					
18.	kenyamanan dalam pelayanan pasien selalu terjaga					
19.	Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan kepada pasien					
20.	Penyelesaian complain/keluhan pasien sudah baik					

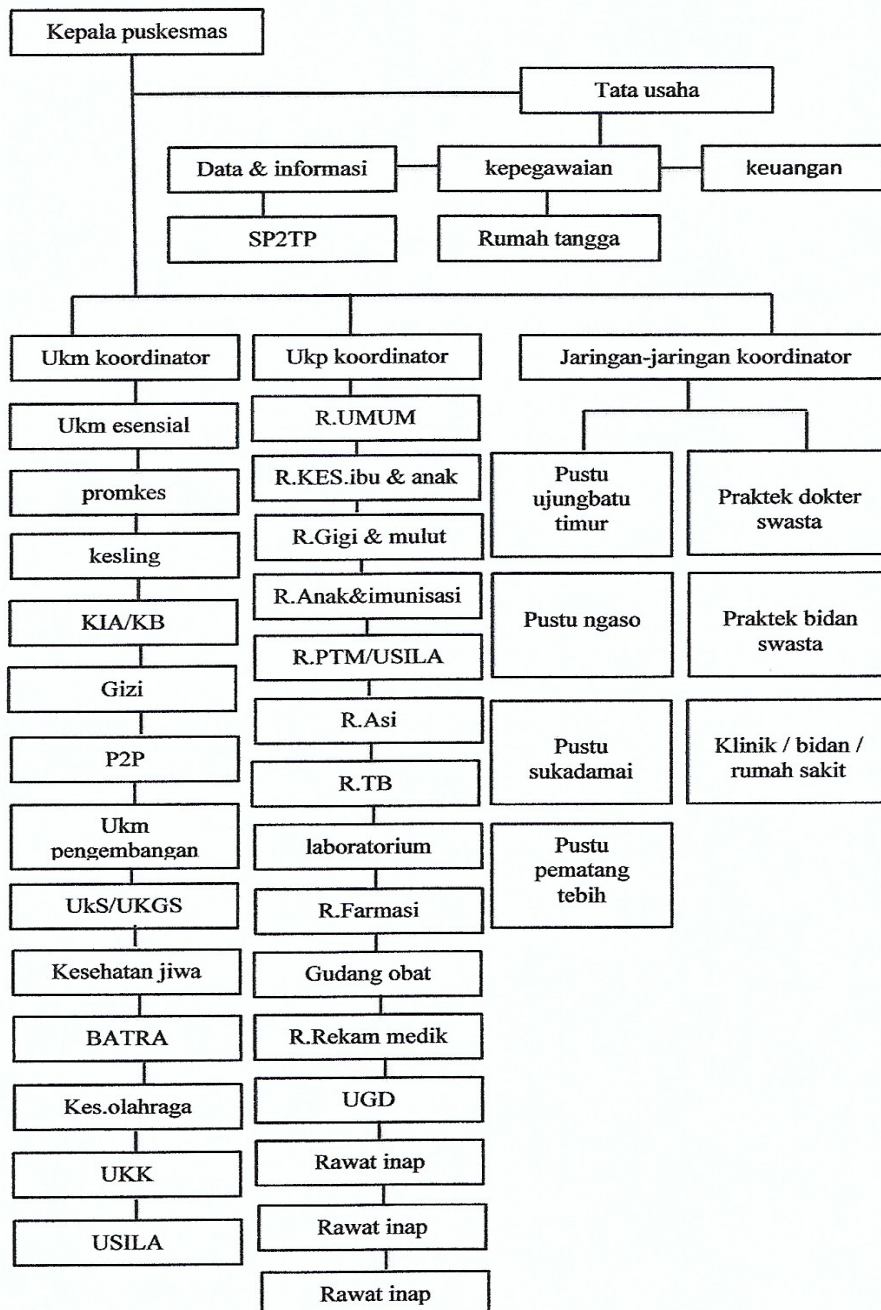
Gambar F.3. kuesioner pelanggan atau pasien

LAMPIRAN G

Struktur Organisasi Puskesmas

Adapun struktur organisasi puskesmas dapat dilihat pada Gambar G.1.

STRUKTUR ORGANISASI



Gambar G.1. kuesioner pelanggan atau pasien

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sukadamai, tanggal 08 September 1997, dari Ayahanda bernama Agus Gunawan dan ibunda bernama Nurjannah, yang diberi nama "SRI WAHYUNINGSIH". Penulis beralamatkan di Desa Pematang Tebih kecamatan UjungBatu kabupaten Rokan Hulu. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Nomor Handpone 082269006651. Riwayat pendidikan penulis, pada tahun 2003, memasuki Sekolah Dasar (SD) Negeri 015 UjungBatu dan menyelesaikannya pada tahun 2009, lalu dilanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 UjungBatu hingga menyelesaikannya pada tahun 2012, dan dilanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 UjungBatu hingga menyelesaikannya pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke universitas islam negeri sultan syarif kasim riau pekanbaru, sebagai mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi hingga menyelesaikan laporan tugas akhir ini pada tahun 2019.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan kerja praktek di kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor, Dinas Perhubungan kabupaten Rokan Hulu pada awal tahun 2018, pernah mengikuti Kuliah Kerja Praktek (KKP) di Desa Sukamaju kecamatan Singingi Hilir kabupaten Kuantan Singingi, dan melaksanakan penelitian tugas akhir di Puskesmas UjungBatu yang meneliti tentang kinerja pelayanan pada akhir tahun 2018. Peneliti juga ikut partisipasi dalam kegiatan kampus seperti kegiatan rutin Jurusan Sistem Informasi yaitu Passion Techno sebagai penanggungjawab lomba pop solo, panitia kemah bakti mahasiswa (KBM) sebagai anggota keamanan dan acara lainnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.